

# Visitatierapport Tuinwijk (4220) Lokeren



Visitatiegesprekken op 12 en 13 december 2017  
Definitief rapport 12 juni 2017



## VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

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

email [info@visitatieraad.be](mailto:info@visitatieraad.be)  
website [www.visitatieraad.be](http://www.visitatieraad.be)

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

# Visitatierapport Tuinwijk (4220) Lokeren

## VISITATIERAPPORT

- datum rapport: *24 februari 2018*
- datum visitatiegesprekken: *12 en 13 december 2017*
- presentatie aan raad van bestuur: *24 april 2018*
- samenstelling visitatiecommissie:
  - Anne-Maria Vandenbroucke, commissievoorzitter
  - Wouter Coucke, commissielid
  - Brecht Vandekerckhove, commissielid

## SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Tuinwijk
- Erkenningsnummer 4220
- Contactgegevens SHM:
  - Meersstraat 8; 9160 Lokeren
  - 09 348 27 38
  - Tina.verkaeren@tuinwijk.be
  - www.tuinwijk.be
- Directeur: Tina Verkaeren
- Voorzitter: Johan Van Havermaet
- Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:  
Lokeren

## 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>10</b>
3.1 BESCHRIJVING SHM.....	10
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING .....	11
<b>4. PRESTATIES VAN DE SHM.....</b>	<b>13</b>
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN .....	13
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING.....	17
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID .....	19
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID .....	23
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID .....	29
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID .....	35
<b>5. AANBEVELINGEN.....</b>	<b>39</b>
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM .....	39
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN.....	40
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID .....	40
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM .....	40
<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>41</b>
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN.....	41
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	42

# 1. INLEIDING

11. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 4 mei 2017 ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit).  
Meer informatie: [www.visitatieraad.be](http://www.visitatieraad.be)
12. 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.
13. 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.
14. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
  1. de beschikbaarheid van woningen
  2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
  3. de betaalbaarheid
  4. het sociaal beleid
  5. de financiële leefbaarheid
  6. de klantvriendelijkheidVoor de eerste drie prestatievelden zijn er strategische doelstellingen en operationele doelstellingen omschreven. Voor de overige prestatievelden gelden alleen operationele doelstellingen.
15. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
  - 'zeer goed': de SHM levert duidelijk veel betere prestaties dan de minimale vereisten;
  - 'goed': de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
  - 'voor verbetering vatbaar': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
  - 'onvoldoende': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten. De SHM is op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar die verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
  - 'niet van toepassing' (n.v.t.): deze activiteit is geen vereiste voor deze SHM;
  - 'blanco': de visitatiecommissie beschikt over onvoldoende gegevens om tot een beoordeling te kunnen komen.
16. SHM's die louter huuractiviteiten uitvoeren, worden alleen op huuractiviteiten beoordeeld. SHM's die louter koopactiviteiten uitvoeren, worden alleen op koopactiviteiten beoordeeld. SHM's die zowel huur- als koopactiviteiten uitvoeren, worden beoordeeld op huuractiviteiten zodra ze één sociale huurwoning verhuren. Ze worden ook op koopactiviteiten beoordeeld als ze door de VMSW gemachtigd zijn om in eigen naam sociale leningen te bemiddelen of als ze zelf expliciet verzoeken om ook op koopactiviteiten te worden beoordeeld.

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

17. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via [info@visitatieraad.be](mailto:info@visitatieraad.be).
18. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de “lijst van actoren” die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

## 2. SAMENVATTING

Tuinwijk is de enige sociale huisvestingsmaatschappij die in de stad Lokeren actief is. Haar actieterrein beperkt zich bovendien uitsluitend tot de stad Lokeren. Logischerwijze is er dan ook een sterke band tussen Tuinwijk en de stad Lokeren. De stad Lokeren is de grootste aandeelhouder (94%) van Tuinwijk is. 53% van de huurders bij Tuinwijk zijn alleenstaand. Ruim 40% is ouder dan 65 jaar, wat vergeleken met andere SHM's in Vlaanderen bijzonder hoog is. Het mediaan netto-belastbaar inkomen van de huurders situeert zich onder de mediaan van de sector. Qua kansarmoede-indicatoren scoren de huurders van Tuinwijk Lokeren bijgevolg bovengemiddeld.

### **Tuinwijk presteert beduidend beter dan bij de vorige visitatie**

Tuinwijk levert zeer goede prestaties qua prijsbewust verhuren, het bieden van woonzekerheid, het on der controle houden van de financiële leefbaarheid en het informeren van beleids- en andere belanghebbende instanties. Dit is onder meer het gevolg van het verbeteren van de interne werking. De betere organisatiebeheersing resulteert bovendien in een betere communicatie met haar huurders, het daadwerkelijk bieden van bewonersondersteuning en actieve inzet op renovatie en onderhoud van het patrimonium. Daarentegen dient Tuinwijk nog een verbetertraject af te leggen qua prijsbewust bouwen, het daadwerkelijk betrekken van bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer, het effectief beleidsmatig aanwenden van haar financiële planning en het meten van de tevredenheid van haar huurders. Het verbeteren van laatstgenoemde prestaties is, volgens de visitatiecommissie, dé uitdaging die Tuinwijk moet aangaan. Gelet op de sterke progressie die Tuinwijk de voorbije jaren heeft doorgemaakt is de visitatiecommissie overtuigd dat Tuinwijk gewapend is om die uitdaging zelfstandig tot een goed einde te brengen.

### **Tuinwijk is financieel gezond**

De financiële leefbaarheid van Tuinwijk is van oudsher goed. Evenwel ging dit in het verleden gepaard met onder-investeren in de kwaliteit van het patrimonium. Sinds de vorige visitatie heeft Tuinwijk sterk in haar patrimonium geïnvesteerd, zonder dat dit haar goede financiële leefbaarheid structureel heeft gehypothekeerd, in tegendeel zelfs. Tuinwijk sluit jaarlijks af met een sterk positief resultaat, onder meer door de verkoop van niet-renoveerbare woningen en het bouwen van koopwoningen. Uit de financiële planning blijkt dat dit in de eerstvolgende 3 à 5 jaar zo zal blijven.

### **Een goede organisatiestructuur loont**

Organisatorisch voorziet Tuinwijk in 3 teams, die de kernopdrachten van de SHM uitvoeren : de technische dienst, de poetsdienst en het team klanten en bewonerswerking. Elk team wordt aangestuurd door een coördinator. Om de komen tot deze indeling heeft Tuinwijk haar organisatie enerzijds grondig geanalyseerd en anderzijds voor elk team en elke functie duidelijke doelstellingen geformuleerd. Zo had de betere organisatiestructuur van het technisch team een meer optimaal verloop van het verhuurproces tot gevolg, waardoor onder meer de frictieleege stand verminderde. Het resulteerde bovendien in een veel betere beheersing van de kosten. Door het grondig analyseren van de diverse kostenposten en het nemen van adequate maatregelen, halveerden bovendien de huurlasten.

### **Sociale woningbehoefte werd optimaal ingevuld maar de strategie is aan herziening toe**

Omdat in 2007 het aandeel sociale huurwoningen reeds meer dan 9% bedroeg kreeg de stad Lokeren geen BSO-huur opgelegd. Dit heeft de SHM evenwel niet belet om, tijdens de visitatieperiode (2012 – 2016), nieuwe huurwoningen te bouwen en te verwerven. Met een netto aangroei van ca. 13 huurwoningen per jaar in de periode 2012-2016 realiseerde Tuinwijk immers een jaarlijkse aangroei van iets minder dan 1% van haar patrimonium. Het gewenst bijkomend BSO-aanbod in Lokeren is voorlopig zeer beperkt (7 woningen). De door de Tuinwijk geplande projectrealisaties vullen deze zeer (voorlopig) beperkte behoefte ruimschoots in. In 2016 is de situatie qua aanbod van sociale woningen gewijzigd omwille van het slopen van 112 appartementen in de 'Dallas blokken'. Tuinwijk verhuurde in Lokeren in 2016 1.429 woningen

De vraag stelt zich hoe lang de beperkte vraag naar bijkomende sociale huurwoningen vanuit het lokale beleidsveld nog stand zal houden. Het aantal kandidaat-huurders is immers groot (1.302 eind 2016) en de wachttijden zijn behoorlijk lang (tussen de 6 en de 10 jaar). Momenteel beschikt Tuinwijk over een zeer beperkte grondreserve van slechts 2,4 ha. De visitatiecommissie vreest dat de tot op heden toegepaste grondverwervingsstrategie niet zal volstaan om aan de toekomstige vraag te kunnen voldoen. Aanbevolen wordt dan ook om in overleg met de stad Lokeren na te gaan hoe de SHM, op de langere termijn, een strategie te bepalen in verband met het uitbreiden van het aantal sociale woningen. De financiële planning biedt de mogelijkheid om het effect van een desgevallend te voeren uitbreidingsbeleid qua financiële leefbaarheid af te toetsen.

### **Prijsbewust bouwen kan beter**

Uit de beschikbare data blijkt dat Tuinwijk het subsidiabel leningsplafond in de ontwerpfase nipt respecteert, maar door nochtans vaak voorzienbare aanpassingen tijdens de uitvoeringsfase de norm overschrijdt. Meer aandacht besteden aan het ontwerp- en het ramingsproces is dan ook noodzakelijk. Het uitvoeren van bouwwerken dient zodoende te worden voorafgegaan door het uitvoeren van een voldoende grondig vooronderzoek, dit teneinde meerkosten bij realisatie te vermijden. Bovendien wordt aanbevolen om bij het ramen van de uit te voeren werken enige marge in budget te voorzien om werkelijk onvoorzienbare meerkosten nog steeds binnen het subsidiabel prijsplafond te kunnen financieren. In die context raadt de visitatiecommissie ook aan om de financiële planning als een beleidsinstrument aan te wenden, enerzijds door simulaties uit te voeren bij grote nieuwe projecten, zelfs wanneer die nog in idee-fase zijn, anderzijds door ook tussentijds de financiële planning aan te passen aan gewijzigde situaties (o.a. bij vertraging qua uitvoeringstijdstip) zodat de leden van de raad van bestuur de financiële gevolgen voor de maatschappij van de te nemen beslissingen beter kunnen inschatten

### **Tuinwijk investeert in renovatie**

60% van het patrimonium dateert uit de periode 1970-2000. Tuinwijk Lokeren stond voor de opgave om haar patrimonium in lijn te brengen met de ERP 2020-doelstellingen, maar zet hiervoor een goede prestatie neer: 70% van de woningen en 65% van de appartementen in haar patrimonium voldoen inmiddels aan de eisen inzake dubbele beglazing, dakisolatie en een energiezuinige verwarmingsinstallatie. Verwacht wordt dan ook de ERP 2020-doelstellingen effectief zullen worden gerealiseerd. Hoewel geen prioritaire ERP2020-doelstelling, leveren ook gevel- en vloerisolatie een belangrijke bijdrage aan het wooncomfort en de verlaging van energielasten. Slechts 28% van de woningen van Tuinwijk Lokeren heeft nog geen gevelisolatie, wat aanzienlijk beter is dan het gemiddelde in Vlaanderen (49%). De visitatiecommissie stelde bovendien vast dat Tuinwijk Lokeren een goed inzicht heeft in de kwaliteit van haar patrimonium per woningblok en over een gedetailleerde planning beschikt om de kwaliteit ervan te verbeteren. Evenwel heeft de realisatie van onder meer de bouw- en renovatieplannen vertraging opgelopen en zijn niet alle renovatiewerken opgenomen in de financiële planning.

### **Onderhoud patrimonium is en blijft een werkpunt**

Het dagelijks onderhoud en herstel van de woningen werd tijdens de vorige visitatie (2011) aangestipt als een belangrijk werkpunt. Tuinwijk Lokeren heeft daar inmiddels effectief werk van gemaakt, onder meer door het daartoe aanwerven van een bijkomend personeelslid en door hierover uitgebreid te rapporteren aan het directiecomité. Tevens werd er procedureel in een betere communicatie met de huurders voorzien. De daarmee gepaard gaande nieuwe werkwijze werd ingevoerd vanaf december 2016 en de eerste resultaten zijn volgens de visitatiecommissie bemoedigend. Er is echter nog ruimte voor verbetering, onder meer voor wat betreft de kwaliteit van het geleverde werk en de communicatie met de huurders.

### **Bewoners dienen beter te worden betrokken**

Het betrekken van de bewoners bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer heeft bij Tuinwijk nog niet concreet gestalte gekregen. Tuinwijk is op dit moment nog zoekende hoe ze dat precies zal aanpakken. Hetzelfde geldt voor wat betreft het meten van de tevredenheid van de huurders. Tuinwijk heeft reeds een aantal kleine bevragingen gehouden, enquêtes die telkenmale voorzagen in een beperkt aantal vragen, gericht aan een beperkt aantal huurders. Procentueel is het aantal respondenten aanvaardbaar

maar het staal is te beperkt om op die basis de klanttevredenheid eenduidig te beoordelen, laat staan dat er hieruit beleidsmatig conclusies kunnen worden getrokken. Het effectief betrekken van de bewoners bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer is volgens de visitatiecommissie dan ook de grootste uitdaging.

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

De SHM ...		beoordeling	
		huur	koop
<b>1. BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN</b>			
OD 11.	... realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed	n.v.t.
OD 12.	... biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan	Goed	
OD 14.	... verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed	
OD 15.	... stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed	
<b>2. KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN DE WOONOMGEVING</b>			
OD 21.	... staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig	Goed	
<b>3. BETAALBAARHEID</b>			
OD 31.	... bouwt prijsbewust	v.v.v.	
OD 32.	... verhuurt prijsbewust	Zeer goed	
<b>4. SOCIAAL BELEID</b>			
OD 41.	... biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed	n.v.t.
OD 42.	... zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Zeer goed	n.v.t.
OD 43.	... voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	Goed	n.v.t.
OD 44.	... betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Onvoldoende	n.v.t.
<b>5. FINANCIËLE LEEFBAARHEID</b>			
OD 51.	... is financieel leefbaar.	Zeer goed	
OD 52.	... beheerst haar kosten goed	Goed	
OD 53.	... voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domicilie-fraude	Goed	
OD 54.	... heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed	
<b>6. KLANTGERICHTHEID</b>			
OD 61.	... informeert burgers snel en duidelijk	Goed	
OD 62.	... informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk	Zeer goed	
OD 63.	... meet de tevredenheid van klanten	v.v.v.	

## 3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

### 3.1 Beschrijving SHM

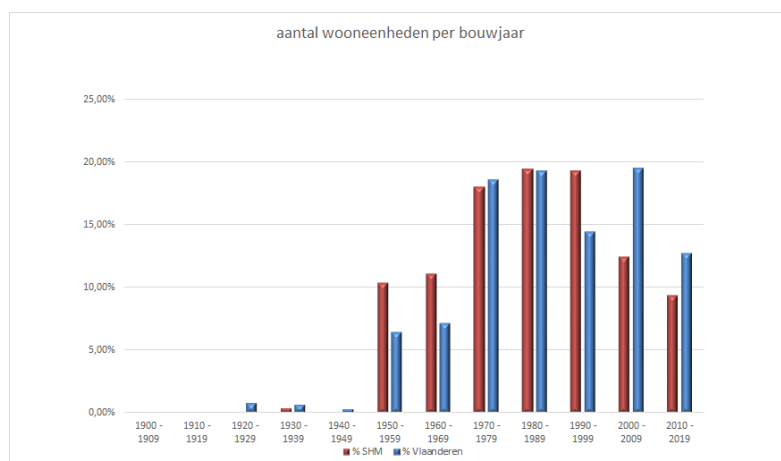
De Sociale Huisvestingsmaatschappij Tuinwijk werd opgericht in 1928.

Het actierrein van Tuinwijk beperkt zich tot het grondgebied van de stad Lokeren. Het stadsbestuur van Lokeren is met 94% van de aandelen dan ook de belangrijkste aandeelhouder van de cvba Tuinwijk. Daarnaast zijn de provincie Oost-Vlaanderen, het OCMW van Lokeren, het Vlaams Gewest en enkele privépersonen kleinere aandeelhouders van de maatschappij. De verbondenheid tussen de SHM en het stadsbestuur is groot. Op het grondgebied van de stad Lokeren is ook De Waasse Landmaatschappij, actief, een SHM die enkel sociale koopwoningen realiseert en bemiddelt in sociale leningen.

Het personeelsbestand van de SHM bestaat uit in totaal 24 personeelsleden. De activiteiten van de SHM zijn georganiseerd in 3 teams die rechtstreeks met haar klanten kunnen communiceren: de technische dienst, de poetsdienst en het team klanten en bewonerswerking. Deze diensten/teams worden telkens aangestuurd door een teamcoördinator, onder de leiding van de directeur en de adjunct-directeur (die ook de rol van teamleider technische dienst op zich neemt). Voorts zijn er ondersteunende diensten voor HR, financiën, ICT en secretariaat. Tot de technische dienst behoort ook de uitgebreide ploeg technisch uitvoerend personeel.

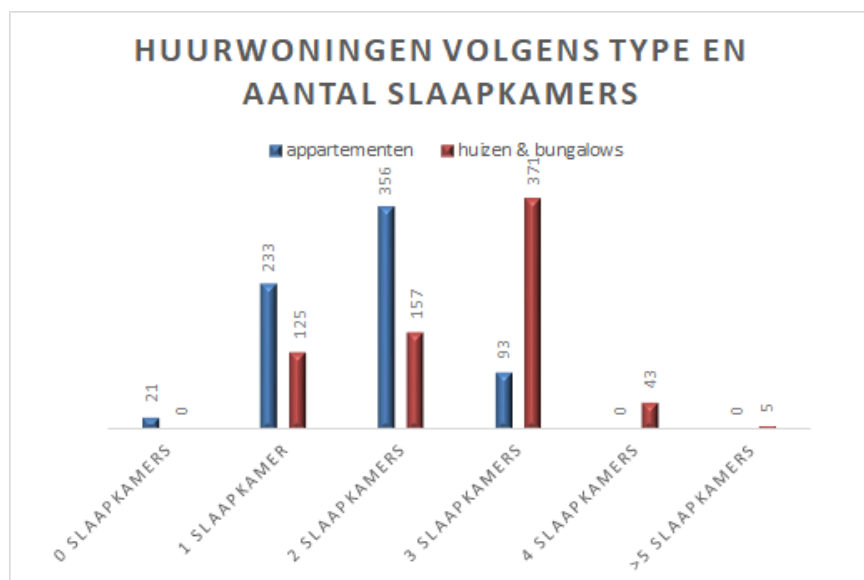
Op 31 december 2016 verhuurde Tuinwijk 1.404 woningen, waarvan 50% appartementen en 50% eengezinswoningen. Van alle wooneenheden stonden er 22 leeg (7 frictieleegstand; 15 structurele leegstand). Daarbovenop verhuurt de SHM 15 wooneenheden buiten het sociaal huurstelsel. Van 2007 tot 2016 beheerde de SHM 141 appartementen (de 'Dallas' blokken aan de Haarsnijderslaan) die eigendom waren van de VMSW. Bijna alle 'Dallas'-blokken werden in 2016 gesloopt omwille van betonrot, met als logisch gevolg dat het beheer door Tuinwijk van 112 VMSW-appartementen stopte. Slechts één blok werd gerenoveerd en Tuinwijk heeft dit ene gebouw met 29 appartementen, na renovatie door de VMSW, gekocht in 2016.

Van het patrimonium dat de SHM nog steeds in bezit heeft, is het grootste volume gerealiseerd in de periode 1970-2000 (ca. 56% van het patrimonium). Dit stemt overeen met het Vlaamse gemiddelde. Vanaf 2000 daalde de bouwactiviteit bij Tuinwijk sneller dan gemiddeld bij de SHM's in Vlaanderen (12% in de jaren 2000 en 9% in het laatste decennium, terwijl dit in Vlaanderen respectievelijk op 19% en 13% ligt). Verder beschikt Tuinwijk over meer oudere woningen dan gemiddeld (10% uit de jaren vijftig en 11% uit de jaren zestig terwijl dit voor Vlaanderen respectievelijk 6% en 7% is).



Bron: prestatiedatabank- gegevens 2016

De SHM heeft vooral wooneenheden met 2 en 3 slaapkamers, goed voor respectievelijk 37% en 33% van het totale aanbod. Qua type wooneenheid met 2 slaapkamers zijn er 70% appartementen en 30% woningen. Omgekeerd zijn de wooneenheden met 3 slaapkamers voor 20% appartementen en 80% woningen. Verder zijn er, in dalend aantal, 25% van het patrimonium 1-slaapkamer-wooneenheden (65% appartementen en 35% woningen), telt 3% van de wooneenheden 4 slaapkamers (enkel woningen) en zijn er 5 woningen met 5 of meer slaapkamers (minder dan 1% van het totaal).



Bron: prestatiedatabank – gegevens 2016

De huurderspopulatie bij Tuinwijk kenmerkt zich door een hoog aandeel alleenstaanden en een hoog aandeel oudere huurders. Eind 2016 bestond 53% van de huurders bij Tuinwijk uit 1 persoon. Slechts 4% van de SHM's hebben een hoger aandeel alleenstaande huurders. Tuinwijk heeft 41% huurders ouder dan 65 jaar. Slechts 3% van de SHM's hebben meer huurders boven de 65 jaar. Tuinwijk telt 11% allochtone huurders, waarmee ze zich net boven de mediaan positioneren binnen de groep van alle Vlaamse SHM's.

Met een mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen (€ 14.311,48) hebben de huurders van de SHM een inkomensprofiel dat licht lager ligt dan de mediaan van de sector: 40% van de SHM's verhuurt aan huurders met een lager netto-belastbaar inkomen.

De SHM heeft in Lokeren een lokaal toewijzingsreglement waarin een aantal woningen voor senioren worden voorbehouden en er ook een bepaling aangaande lokale binding is opgenomen (minimaal 3 jaar in Lokeren wonen).

De SHM focust vooral op huuractiviteiten. Op vraag van de gemeente Lokeren is Tuinwijk recent echter ook vrij actief geweest in het ontwikkelen van koopactiviteiten, met het oog op het creëren van een sociale mix in de wijken. De SHM bemiddelt niet in sociale leningen en beschouwt het bouwen van koopwoningen niet als een kernactiviteit. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie Tuinwijk niet op haar koopactiviteiten. De situatie is op dit vlak niet gewijzigd ten opzichte van de vorige visitatie in 2013 (zie OD 1.2).

### 3.2 Beschrijving omgeving

In het actierrein van de maatschappij woonden eind 2016 16.475 huishoudens. De verwachting is dat dit aantal tegen 2020 zal stijgen naar 17.032 en tegen 2030 naar 18.157. Naar leeftijdsverdeling zijn er 21% 18- tot 34-jarigen, 40% 35- tot 64-jarigen en 18% 65-plussers. Dit is heel sterk gelijklopend met de gemiddelde waarden in Vlaanderen. Het werkloosheidscijfer in Lokeren ligt op 7,8%, wat eveneens vergelijkbaar is met het Vlaamse gemiddelde van 7,5%. Het aantal leefloongerechtigden ligt met bijna 0,8% wel duidelijk hoger dan het Vlaamse gemiddelde van 0,48%.

Qua woningtypologie zijn er quasi geen verschillen met het Vlaamse gemiddelde. Met percentages van 31% open bebouwing en 23% halfopen bebouwing zijn de cijfers representatief voor Vlaanderen (respectievelijk 30% en 20%). Wel zijn er iets meer rijwoningen (26%) en iets minder appartementen (21%) dan gemiddeld in Vlaanderen (respectievelijk 24% en 26%). De meeste woningen van Tuinwijk liggen in verstedelijkt gebied van de stad Lokeren.

De mediaan verkoopprijs van een appartement in het actieterrein van Tuinwijk bedroeg in 2016, 202.500 euro. Voor gewone woonhuizen ligt de mediaan in het actieterrein op 185.000 euro. Opvallend is dat de prijzen van appartementen in Lokeren gemiddeld hoger zijn dan in Vlaanderen en, terwijl de prijzen voor woonhuizen gemiddeld lager zijn (respectievelijk 198.000 euro en 215.000 euro). De mediaan verkoopprijzen van appartementen en ééngezinswoningen in Lokeren zijn de voorbije 5 jaar gemiddeld met respectievelijk 2% en 16% gestegen.

Lokeren heeft geen bindend sociaal objectief: de stad had op het moment van de nulmeting meer dan 9% sociale huurwoningen op haar grondgebied (9,70%, wat overeenstemde met 1.490 woningen). De stad Lokeren heeft dan ook geen verplichting op het vlak van bijkomend creëren van sociaal huurwoonaanbod. In 2015 steeg het aantal tot 1.517 wooneenheden en werden bovendien nog 14 eenheden verhuurd buiten sociaal stelsel. In 2016 werden de 'Dallas blokken' gesloopt, behalve één blok. Dit bracht een daling van 112 woningen met zich mee.

Behalve Tuinwijk is er in het actieterrein ook een koopmaatschappij actief: de Waasse Landmaatschappij. Zeer recent (2017) heeft de stad Lokeren zich ook aangesloten bij SVK Waasland.

## 4. PRESTATIES VAN DE SHM

### 4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

#### OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

*Beoordeling: Goed*

Tuinwijk Lokeren presteert goed op het vlak van de realisatie van nieuwe sociale huurwoningen. Met een netto aangroei van ca. 13 huurwoningen per jaar in de periode 2012-2016 realiseerde Tuinwijk een jaarlijkse aangroei van iets minder dan 1% van haar patrimonium. Het gewenst bijkomend sociaal huur-aanbod in Lokeren is beperkt tot 7 eenheden en de projecten die in de planning staan vullen deze behoefte ruimschoots in. Eind 2016 viel het aantal sociale huurwoningen sterk terug door het einde van een beheersovereenkomst met de VMSW, maar deze terugval zal op 5 jaar tijd gecompenseerd worden. Tuinwijk Lokeren beschikt over een eenvoudige nieuwbouw- en vervangingsbouwplanning die zicht geeft op haar realisaties voor de komende 5 jaar en afgestemd is op de financiële planning. De maatschappij legt de focus nu vooral op het verbeteren van de kwaliteit van haar patrimonium, maar de wachtlijsten en wachttijden zijn zeer lang. In die context raadt de visitatiecommissie aan om hierover met de andere woonbeleidsactoren het gesprek aan te gaan, dit om na te gaan of de maatschappij de juiste prioriteiten legt.

- Tuinwijk Lokeren realiseerde in de periode 2012-2016 109 nieuwe sociale huurwoningen in 3 verschillende projecten. In 2014 werden in de Brugstraat en Zelestraat 19 huurwoningen gerealiseerd. In 2015 realiseerde Tuinwijk 61 nieuwe woongelegenheden in Eksaarde (ARGO site) en in 2016 nam de SHM 29 gerenoveerde appartementen over van de VMSW op de site Hoedhaar (Haarsnijderslaan). Ongeveer 60% van de SHM's realiseerden minder sociale huurwoningen. Met een gemiddelde van 21,8 woningen per jaar groeide het patrimonium van de SHM in de periode 2012-2016 jaarlijks met 1,6%. De prestatiedatabank geeft hier echter een vertekend beeld, omdat daarin de woningen begrepen zijn die de SHM, in de periode 2012-2015, beheerde in opdracht van de VMSW. Onderstaande tabel verduidelijkt de evolutie van het patrimonium van de SHM in de periode 2012-2016. Indien abstractie gemaakt wordt van de woningen die de SHM beheerde voor de VMSW, maar wel rekening gehouden wordt met de 29 huurwoningen die als vervangingsbouw gerealiseerd werden door de VMSW en die aangekocht werden door SHM Tuinwijk Lokeren, dan groeide het patrimonium van de SHM aan met 13,3 woningen per jaar in de periode 2012-2016. Dat stemt overeen met 0,9% van het patrimonium in 2016, wat iets lager is dan vastgesteld werd in het vorige visitatierapport (ca. 1% in 2011).

	Jaar	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Mutaties:</b>						
Nieuw gebouwd/aangekocht				19	61	29
Verhuring Buiten Huurstelsel			-2	-13	-1	-1
Verkocht			-4	-15	-8	-7
Vervangingsbouw (excl. VMSW)					-2	-3
Totaal aantal woningen eigendom van SHM		1351	1345	1336	1386	1404
Woningen onder beheers- of huurovereenkomst		141	141	138	131	0
Totaal aantal woningen in beheer (PDB)		1492	1486	1474	1517	1404

- Tegenover de aangroei van 109 woningen in de periode 2012-2016 staat de sloop of verkoop van een 34-tal woningen en de vervangingsbouw van 5 woningen. Tuinwijk Lokeren verkoopt de woningen van voor het bouwjaar 1960, als ze niet deel uitmaken van een woonerf en voor zover ze voldoende nieuwe woningen kan realiseren zodat haar patrimonium per saldo niet daalt. De visitatiecommissie stelt vast dat de maatschappij in die doelstelling slaagt, of toch althans wanneer abstractie gemaakt wordt van de woningen die de SHM beheerde voor de VMSW.
- Eind 2016 had Tuinwijk Lokeren geen aangemelde huurprojecten, maar de aankoop van 29<sup>1</sup> appartementen op de site Hoedhaar (gepland in 2018 – oplevering 2020) stond wel op het uitvoeringsprogramma. Ook de realisatie van 45 nieuwbouwwoningen en –kavels op de Heirbrugsite (9 koopkavels, 14 koopwoningen en 22 sociale huurwoningen) was opgenomen op het uitvoeringsprogramma. Nagenoeg alle SHM's hadden eind 2016 meer projecten en huurwoningen in de planning staan. De SHM beschikt over een eenvoudige nieuwbouw- en vervangingsbouwplanning (het aantal projecten is beperkt), die afgestemd is op de financiële planning en die loopt tot 2021 (OD 5.1).
- Tuinwijk Lokeren wil de komende jaren vooral werk maken van de renovatie van het bestaande patrimonium (bv. totaalrenovatie van 86 appartementen in de Oudstrijderslaan), het behalen van de ERP2020 doelstelling en het realiseren van sociale koopwoningen (bv. nieuwbouwproject 'Drooge Keele': 6 koopwoningen na sloop van 2 bestaande woningen). Daarnaast heeft Tuinwijk ook beslist om over te gaan tot vervangingsbouw in de oudste woonerven (vb. vervangingsbouw Gladiolenhof, aangemeld in 2017), maar deze plannen waren nog niet opgenomen in de financiële meerjarenplanning die aan de visitatiecommissie overgemaakt werd.
- De visitatiecommissie stelt vast dat Tuinwijk Lokeren een voldoende bijdrage levert aan het gewenste sociaal huuraanbod in haar actieterrein. De stad Lokeren kreeg geen Bindend Sociaal Objectief (BSO) opgelegd. Voor de periode 2017-2019 werd wel een woonbeleidsconvenant afgesloten, waardoor de realisatie van 7 bijkomende sociale huurwoningen mogelijk blijft. Tuinwijk Lokeren was vragende partij voor de realisatie van 31 bijkomende huurwoningen, maar in overleg met de VMSW, Wonen-Vlaanderen en de stad Lokeren werden er slechts 7 bijkomende huurwoningen weerhouden (met name in het project 'Gladiolenhof').
- Doordat het gewenste bijkomende sociaal huuraanbod in Lokeren beperkt is tot 7 bijkomende entiteiten is het zeer aannemelijk dat de SHM Tuinwijk Lokeren samen met de andere woonactoren zoals het SVK deze behoefte zal kunnen invullen. De visitatiecommissie verwijst daartoe naar de in uitvoering zijnde projecten en de projecten op de korte termijn- en de meerjarenplanning.
- In principe wordt ervan uit gegaan dat het BSO van een gemeente, aangevuld met de sociale woonbeleidsconvenanten uitdrukking geeft aan het gewenste sociale huuraanbod. Principieel levert Tuinwijk daardoor een voldoende bijdrage aan het gewenste woonaanbod. De visitatiecommissie stelde evenwel vast dat het aantal kandidaat-huurders groot is (1.302 op 31/12/2016) en de wachttijden lang (tussen 6 en 10 jaar) (zie ook OD1.5) Vanuit leefbaarheidsoogpunt (sociale mix) en anderzijds omwille van de hogere financiële opbrengsten die gepaard gaan met de ontwikkeling van koopwoningen en sociale kavels (OD 5.4), kiest de SHM bij nieuwe projecten terzelfdertijd vaak ook voor de realisatie van sociale koopwoningen en sociale kavels, naast sociale huurwoningen (Heirbrugsite). Dat levert een spanningsveld op tussen de grote vraag naar sociale huurwoningen en de prestaties van de SHM op het vlak van renovatie en koopprojecten.

## **OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan**

*Beoordeling: Niet van toepassing*

Tuinwijk Lokeren is van oudsher een maatschappij die zich vooral toelegt op de bouw en verhuur van sociale huurwoningen. Tegelijk wil Tuinwijk verschillende vormen van eigendomsverwerving aanbieden, enerzijds om zo een mix van eigenaars en bewoners te creëren op wijkniveau, met het oog op het

---

<sup>1</sup> Uit de detailrapporten van de PDB en het verslag van de V.O. van deze appartementen blijkt dat het uiteindelijk om 28 eenheden gaat.

bevorderen van de leefbaarheid en de integratie, en anderzijds om de financiële leefbaarheid van de maatschappij op peil te houden. Op korte termijn zal de SHM nog 20 sociale koopwoningen realiseren in het project Heirbrug (Drooge Keele: 6 en Ploegstraat: 14) en 9 sociale koopkavels op de site Heirbrug Ploegstraat. Eind 2016 waren er nog 45 kandidaat-kopers ingeschreven in het register sociale koopwoningen. Gezien het beperkt en niet continu karakter van de realisatie van koopwoningen en het feit dat de SHM niet bemiddelt in sociale leningen, worden de prestaties van de SHM op vlak van koopactiviteiten in dit visitatierapport niet apart in rekening gebracht.

### **OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt**

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

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

*Beoordeling: Goed*

Tuinwijk Lokeren beschikt over een beperkte grondreserve van slechts 2,4 ha maar slaagt erin om de sociale woonprojecten, nodig voor de realisatie van de beoogde bijkomende sociale huisvesting, te voldoen. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij voor de periode 2012-2016 goede prestaties neerzet. Tegelijkertijd vreest de visitatiecommissie dat de tot nu toegepaste strategie inzake eigendomsverwerving niet zal volstaan indien het gewenste aantal bijkomende sociale woningen verhoogd zou worden. De visitatiecommissie beveelt aan om alternatieve verwervingsstrategieën te onderzoeken in samenspraak met de stad Lokeren. Omdat de SHM in de toekomst vooral wil inzetten op inbreidingsgerichte vervangings- en nieuwbouwprojecten, raadt de visitatiecommissie aan om de risico's van die politiek op een inzichtelijke en grondige manier te onderzoeken en een afwegingskader op te zetten om individuele beslissingen op dit vlak doordacht te kunnen nemen

- Eind 2016 beschikte Tuinwijk Lokeren over een beperkte grondreserve van slechts 2,4 hectare. Vier vijfde van de SHM's heeft een grotere grondreserve. Ondanks dat de grondreserve meer dan gehalveerd is sinds 2012, zijn er nog altijd evenveel SHM's met een grotere grondreserve als in de vorige visitatieperiode (2007-2011). De beschikbare grondvoorraad volstaat in principe om de geplande projecten te realiseren en zo het BSO te behalen, maar op langere termijn is de grondvoorraad onvoldoende om nieuwe grote projecten te realiseren.
- Via de aankoop 'goede woningen' kon de maatschappij 29 huurappartementen overnemen van de VMSW. In het kader van de sociale last verbonden aan een privaat project, zal de maatschappij in 2020 nog 28 appartementen kunnen verwerven. Verder wil de maatschappij inzetten op de herontwikkeling van haar eigen patrimonium. Voor de site Gladiolenhof werd het Ruimtelijk Uitvoeringsplan (RUP) goedgekeurd in 2015 (o.a. herontwikkeling binnengebied) en voor de site Beukenhof is het RUP nog in opmaak. Andere pistes die tijdens de visitatie geopperd werden, zijn de sloop en vervangingsbouw van kleinere panden in het centrum van Lokeren, o.a. door gebruik te maken van voorkooprechten.
- De visitatiecommissie vreest dat de verwervingsstrategie van Tuinwijk Lokeren op termijn niet zal volstaan om de nodige sociale woonprojecten uit te voeren, of toch minstens als de te behalen objectieven (woonbeleidsconvenant) bijgesteld worden naar boven. Bovendien zijn de inbreidingsmogelijkheden op eigen terrein eerder beperkt en zullen ze niet voor 2020 gerealiseerd worden. De piste om kleinere panden te slopen en te vervangen is lovenswaardig, maar de rendabiliteit van kleinere projecten is steeds een aandachtspunt. In dat verband raadt de visitatiecommissie de maatschappij aan om zich vooraf goed te informeren over de voor- en nadelen van een dergelijke politiek.
- De visitatiecommissie beveelt aan om samen met de stad Lokeren na te gaan welke strategie men wil realiseren. In de periode 2012-2016 werd het voorkooprecht door Tuinwijk Lokeren geen enkele keer toegepast, vaak omwille van de korte beoordelingstijd, of de hoge prijs van het aanbod.

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

*Beoordeling: Goed*

De SHM zorgt voor een breed en flexibel aanbod van verschillende woningtypen, aangepaste woningen voor mindervaliden, sociale assistentiewoningen en woningen voor verschillende doelgroepen binnen en buiten het sociaal huurstelsel. Ze werkt hiervoor samen met allerhande woon- en welzijnsorganisaties, waarmee ze ook samenwerkingsovereenkomsten heeft. Verder volgt ze de problematiek van onder- en overbezetting kort op, met het oog op het beter inzetten van het beschikbare patrimonium in functie van de doelgroep. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij voor deze doelstelling goede prestaties levert maar vraagt meer aandacht voor de groep (éénouder) gezinnen met kinderen, omdat blijkt dat er relatief minder verhuringen gebeuren aan deze doelgroep, terwijl bijna de helft van de kandidaat-huurders gezinnen met kinderen betreft.

- In de jaarverslagen van de maatschappij is informatie terug te vinden met betrekking tot de kandidaat huurders. Op 31/12/2016 stonden er 1.302 kandidaat huurders op de wachtlijst, waarvan 215 reeds een woning huurden bij Tuinwijk Lokeren. De grootste groep kandidaat-huurders zijn alleenstaanden (42%), gezinnen met kinderen (27%) en éénoudergezinnen (21%). Voor de alleenstaanden bedraagt de wachttijd 4 à 5 jaar. Voor de gezinnen met kinderen en de éénoudergezinnen bedraagt de wachttijd bij 1 of 2 kinderen ongeveer 7 jaar. Maar vanaf drie kinderen bedraagt de wachttijd meer dan 10 jaar. Sinds 2014 wordt jaarlijks een analyse gemaakt van de wachtlijsten. Dat gebeurde een laatste keer op 30/09/2017. Toen was het aantal kandidaat-huurders gedaald tot 1.183. In vergelijking met 31/12/2016 was de wachttijd lichtjes toegenomen, is het aantal kandidaat-huurders die rolstoelafhankelijk zijn gedaald van 10 naar 8 en is het aantal huurders met voorrangsmutatie gedaald van 62 naar 51. Het verslag van de raad van bestuur vermeldt de kennisname van de cijfers en het feit dat de raad van bestuur hiermee rekening zal houden bij het bepalen van de typologieën in nieuwe projecten, maar het is niet duidelijk hoe dat gebeurt. De visitatiecommissie vindt dat de raad van bestuur hier een duidelijker afwegingskader dient te hanteren.
- Tuinwijk Lokeren beschikt momenteel over 21 aangepaste woonegelegenheden voor rolstoelgebruikers (ca. 1,5% van het patrimonium), wat in verhouding staat tot het percentage kandidaat-huurders waarvan één van de gezinsleden rolstoelgebruiker is (8 op 30/09/2017, of ca. 0,7% van de kandidaat-huurders). 11 van deze aangepaste woningen worden ook daadwerkelijk betrokken door huurders die tot de doelgroep behoren. De visitatiecommissie stelt vast dat de maatschappij hier een inhaalbeweging gerealiseerd heeft t.a.v. de vorige visitatieronde.
- De maatschappij heeft een bijzondere aandacht voor senioren. Het patrimonium omvat 144 woningen bestemd voor senioren (ca. 10%), wat in verhouding is met het aantal kandidaat-huurders ouder dan 65 (ca. 9%). Van de 144 beschikbare woningen zijn er 114 ingenomen door senioren, daarin begrepen 34 sociale assistentiewoningen. De stad Lokeren beschikt over een lokaal toewijzingsreglement voor senioren, waardoor de wachttijd voor deze doelgroep minder dan een jaar bedraagt. Wanneer een huurder geconfronteerd wordt met een medische problematiek of met een verminderde mobiliteit, dan gaat de maatschappij na of er in de woning aanpassingswerken kunnen gebeuren. Bij subsidiëring door het VAPH, komt de maatschappij tussen in het niet-gesubsidieerde gedeelte. Mits het voorleggen van een medisch attest betaalt de maatschappij de helft van de kosten van de aanpassingen. Wanneer de woning niet voldoende (of tegen een te hoge kostprijs) aangepast kan worden, krijgt de betrokkene een voorrangsmutatie naar een aangepaste woning
- Tuinwijk Lokeren beschikt over een inventaris van onder- en overbezette woningen, een concrete procedure om deze problematiek aan te pakken en een actieplan dat werd goedgekeurd op de raad van bestuur van juli 2017. Om de onderbezetting tegen te gaan werden de betrokken huurders aangeschreven om zich in te schrijven voor een voorrangsmutatie. Het gaat hierbij om een 140-tal huurders. Aan de huurders die niet ingaan op het voorstel, zal 2 keer een valabel aanbod gedaan worden, zodat de maatschappij in de mogelijkheid is om overbezettingsvergoedingen aan te rekenen en desgevallend de opzeg te betekenen (voor huurovereenkomsten vanaf 1 maart 2017). Een 50-tal woningen zijn overbezet. Hier gaat de maatschappij na of ze via een voorrangsmutatie een andere sociale huurwoning kunnen aanbieden. De visitatiecommissie vindt het positief dat Tuinwijk Lokeren initiatieven neemt om de onder- en overbezetting van het patrimonium tegen te gaan maar vraagt ook om deze initiatieven op te volgen zodat ze hun doelstelling bereiken.

- Door de focus op bovenstaande (bijzondere) doelgroepen, is de aandacht voor eenoudergezinnen en gezinnen met kinderen wat ondergesneeuwd geraakt in de periode 2012-2016. In 2015 en 2016 werden 230 toewijzingen gedaan, waarvan 60% aan alleenstaanden (t.a.v. ca. 42% kandidaat-huurders) en 10% aan koppels zonder kinderen (die ca. 9% van de totale kandidaat-huurders uitmaken). Net iets minder dan 30% van de toewijzingen gebeurde aan eenoudergezinnen en gezinnen met kinderen, terwijl deze groep toch bijna de helft van de kandidaat-huurders omvat. De visitatiecommissie raadt aan om meer aandacht te hebben voor dit segment van de kandidaat-huurders, zodat ook voor hen de wachtlijsten en wachttijden inkorten. De opmaak van een doelgroepenplan voor éénoudergezinnen, met het oog op de invulling van het project Heirbrug – Ploegstraat, waar er 13 eengezinswoningen voorzien zijn, komt alvast ten dele tegemoet aan de bezorgdheid van de visitatiecommissie. Het voeren van een actieve politiek om onderbezetting tegen te gaan (en de aldus vrijgekomen woningen toe te wijzen aan gezinnen met kinderen), kan hierbij helpen, maar dat zal wellicht niet voldoende zijn. Het creëren van een bijkomend aanbod aan grotere huurwoningen voor gezinnen met kinderen is bijgevolg noodzakelijk om de wachttijd tussen de verschillende groepen kandidaat-huurders beter met elkaar in evenwicht te brengen.
- Tuinwijk Lokeren verhuurt momenteel 14 woningen buiten het sociaal huurstelsel. 11 woningen worden verhuurd aan de vzw Alderande (groepswoon voor volwassenen met een mentale beperking), 2 door de stad Lokeren (gebruikt als buurthuis) en 1 door de vzw Sperwer (wonen voor volwassenen met een mentale beperking). Binnen het kader van de projectoproep 'experimentele woonvormen' (regelluwe proefomgeving), wil de SHM i.s.m. Ondersteuningsnet Lokeren in het project Heirbrug – Ploegstraat 8 appartementen met 1 slaapkamer voorzien in 1 complex met gezamenlijke delen die bij voorrang toegewezen worden aan meerderjarigen met een beperking.
- Enkele van de aandachtspunten uit het vorige visitatierapport waren het versterken van de samenwerking met welzijnsorganisaties die bijzondere doelgroepen bedienen en het voorzien van een aanbod voor de huisvesting van daklozen. In de periode 2012-2016 heeft Tuinwijk Lokeren met verschillende welzijnsorganisaties samenwerkingsovereenkomsten afgesloten. Daarnaast heeft ze een uitgebreide samenwerking opgezet met het OCMW, het CAW en de Bijzondere Jeugdzorg en Geestelijke Gezondheidscentra omtrent de versnelde toewijzing van sociale huurwoningen (zie ook OD 6.2). Sinds 2014 werden er in totaal 17 woningen versneld toegewezen aan bijzondere doelgroepen. De aanvragen voor versnelde toewijzing worden voorafgaandelijk besproken op de vergadering van NESSLO: het Netwerk Sociale Actoren Sector Lokeren, waaraan ook Tuinwijk Lokeren deelneemt. Daarnaast overweegt de maatschappij o.a. om de panden die in de wijk Gladiolenhof vrijkomen ter beschikking te stellen van het CAW voor het herhuisvesten van daklozen, maar ze wil eerst een beter zicht hebben op de timing van dit project omdat ze vreest voor een negatieve perceptie bij de bewoners die verplicht moeten verhuizen naar een andere sociale woning

## 4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

### SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

*Beoordeling: Goed*

Tuinwijk Lokeren stond voor een aanzienlijke opgave om haar patrimonium in lijn te brengen met de ERP2020 doelstellingen, maar kan in die context goede prestaties voorleggen: 75% van de appartementen en 70% van de woningen in haar patrimonium voldoen aan de eisen inzake dubbele beglazing, dakisolatie en een energiezuinige verwarmingsinstallatie. De maatschappij beschikt over een goed inzicht in de kwaliteit van haar patrimonium en een renovatieplanning die het behalen van de gestelde doelstellingen aannemelijk maken. Tijdens de visitatieperiode werden verschillende renovatieprojecten afgerond, in uitvoering gebracht of aanbesteed. De focus bij de uitgevoerde renovatiewerken van de laatste jaren lag vooral op het energiezuiniger maken van de woningen. Via het aanwerven van een bijkomend personeelslid, aanpassingen in de procedures en een uitgebreidere rapportering werkt de maatschappij aan een hogere tevredenheid bij de huurders over de uitvoering van de onderhouds- en

herstellingswerken. De SHM beschikt over een volledige realistische planning om tegen 2020 aan alle vereisten van het ERP2020 te voldoen en alle renovatiekosten opgenomen zijn in de financiële planning. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties van de maatschappij voor deze operationele doelstelling goed zijn.

- Tuinwijk Lokeren zal wellicht de ERP 2020 doelstellingen behalen in 2020. Eind 2016 voldoen 65% van de appartementen en 70% van de woningen aan alle drie de normen van de ERP2020 doelstellingen (dubbele beglazing, dakisolatie en energiezuinige verwarmingsinstallatie). Daarmee scoort de maatschappij respectievelijk 10% en 1% minder goed dan het gemiddelde voor het Vlaams Gewest. 245 appartementen (35% van het totaal) heeft nog geen energiezuinige verwarming en dat is de enige ERP2020 doelstelling die hier nog gehaald moet worden. Voor wat betreft de woningen voldoen 212 woningen niet aan de vereisten inzake dakisolatie en 118 daarvan hebben ook geen dubbele beglazing of een energiezuinige verwarming. Voor 67 woningen is er behalve de dakisolatie nog een probleem inzake energiezuinige verwarming.
- Tuinwijk Lokeren beschikt over een goed inzicht in de kwaliteit van haar patrimonium per woninggroep en over een gedetailleerde planning om de kwaliteit te verbeteren. Voor het milieuvriendelijker maken van haar patrimonium focust de maatschappij zich vooral op energiezuinigheid. Een belangrijk onderdeel van de uit te voeren werken omvat dan ook de vervanging van oude cv-ketels per woninggroep. De totaalrenovatie van het appartementsblok Oud Strijderslaan 2-4 (86 appartementen) werd eind 2016 volledig afgerond. De SHM kon hiervoor beroep doen op EFRO subsidies. In 2016 verving de SHM ook de cv ketels in de Waterwijk (47 woningen). Van 2017 tot 2019 zullen in nog eens 207 woningen energiezuinig verwarmingstoestellen geplaatst worden. In 2020 staat de vervanging van de elektrische verwarming in 243 appartementen (Groene Vlasdam) ingeschreven op de ERP2020 planning, maar niet op de financiële meerjarenplanning. De SHM wil eerst (tegen eind 2018) bekijken of het plaatsen van zonnepanelen geen alternatieve oplossing kan bieden voor deze 243 appartementen om de elektriciteitskosten voor de bewoners betaalbaar te houden. De renovatie van het buitenschrijnwerk en de gevels is volop aan de gang in de Oude Tuinwijk en in de wijken Bergendies, Beukenhof en Ueberg.
- Hoewel geen prioritaire ERP2020-doelstelling, leveren ook gevel- en vloerisolatie een belangrijke bijdrage aan het wooncomfort en de verlaging van energielasten. Slechts 28% van de woningen van Tuinwijk Lokeren heeft nog geen gevelisolatie, wat aanzienlijk beter is dan het gemiddelde in Vlaanderen (49%). Waar mogelijk wordt gevel- en vloerisolatie meegenomen bij de renovatie van de woningen.
- Het dagelijks onderhoud en herstel werd tijdens de vorige visitatie (2011) aangestipt als een belangrijk werkpunt. Tuinwijk Lokeren heeft dit als een absolute prioriteit aangepakt, onder meer door de aanwerving van een bijkomend personeelslid en een uitgebreide rapportering aan het directiecomité. In de procedures werd ook een betere communicatie met de huurders voorzien. Enerzijds gaat het om een terugkoppeling naar de huurder van de door hem of haar gemaakte melding en de actie die de SHM daarvoor zal ondernemen. Anderzijds is er sprake van een tevredenheidsenquête na herstelling om te polsen naar de al dan niet correcte afhandeling van de melding. Deze nieuwe werkwijze werd ingevoerd vanaf december 2016 en de eerste resultaten zijn bemoedigend: uit de tevredenheidsenquête voor de periode januari tot oktober 2017 bleek dat 93% van de respondenten tevreden waren over de wijze waarop hun melding werd opgelost door Tuinwijk Lokeren. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij dit nu voldoende onder controle heeft, maar er is nog ruimte voor verbetering, onder meer voor wat betreft de kwaliteit van het geleverde werk en de communicatie met de huurders. De visitatiecommissie raadt aan om op basis van de tevredenheidsenquête na herstellingen en de beoogde interventietermijnen verder te gebruiken om gezamenlijke jaarlijkse doelstellingen vast te leggen en de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren, onder andere door eigen doelstellingen en meetbare streefnormen op te stellen. In die zin dient de rapportering aan de raad van bestuur verder te gaan dan het louter akte nemen van de cijfers. Enkele huurders waarmee de visitatiecommissie sprak waren minder positief over de uitgevoerde onderhouds- en herstellingswerken. Het aantal huurders en de samenstelling van de groep maken het niet mogelijk om daar bindende conclusies uit te trekken, maar het geeft alvast aan dat nog niet alle pijnpunten opgelost zijn.

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

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

## 4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

### SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

#### OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

*Beoordeling: voor verbetering vatbaar*

De visitatiecommissie heeft 4 grotere nieuwbouw- en renovatieprojecten, die in uitvoering zijn of die recent werden opgeleverd, onderzocht in functie van de mate waarin de SHM prijsbewust bouwt. Uit de beschikbare data blijkt dat Tuinwijk het subsidiabel leningsplafond in de ontwerpfase nipt respecteert, maar door aanpassingen tijdens de uitvoeringsfase de norm overschrijdt. Aangezien de SHM tijdens de ontwerpfase ramingen aanvaardt tot 100% van de FS3-norm, heeft zij weinig of geen marge in onvoorziene omstandigheden. De SHM beschikt over een aantal goede competenties en instrumenten die duidelijk bijdragen tot prijsbewust bouwen. Ondanks die goede basis, blijken er in de praktijk toch veel meerwerken die voorzienbaar waren en die door het gebrek aan marge tijdens de ontwerpfase impact hebben op de financiële leefbaarheid. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie het prijsbewust bouwen bij de SHM als voor verbetering vatbaar

- In de periode 2012-2016 heeft de SHM een beperkt aantal nieuwbouw en -vervangingsbouwprojecten gerealiseerd, waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag en bestelbedrag van de werken onder het subsidiabel leningsplafond bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond ('NFS2' en sinds 2012 'FS3') blijft, kan ze de investeringen financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit subsidiabel leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme en dus duurder lening. De visitatiecommissie heeft 4 belangrijke bouw- en renovatieprojecten in 2015-2016 van nabij bekeken, waarvan 3 projecten zijn afgewerkt.
  - De ARGO-site, 61 nieuwe huurwoningen, werd gerealiseerd in 2015 en 2016. Daar kon de visitatiecommissie nagaan dat de raming 6% boven het subsidiabel plafond lag en het bestelbedrag 7% erboven. De SHM verklaarde dat er belangrijke meerwerken noodzakelijk waren om voldoende afvoer van grondwater te realiseren. Alvorens te starten met de bouwwerken, moest het terrein met name worden opgehoogd, zodat de afvoerleidingen eveneens voldoende hoog kwamen te liggen. Dit verklaart voor een deel de hogere bouwkosten. In dit project zijn ook 34 assistentiewoningen gerealiseerd, meer investeringen vergen (en slechts gedeeltelijk voorzien zijn in de simulatietabel). De visitatiecommissie oordeelt dat de SHM hier kwaliteitskeuzes gemaakt heeft waarbij ze zich bewust was van het overschrijden van het subsidiabel plafond maar anderzijds ook onderworpen was aan omstandigheden die ze beter onder controle had kunnen hebben.
  - In 2016 werden 83 huur-appartementen gerenoveerd in de Oud-strijderslaan 2-4. Alhoewel de ramingen onder de norm bleven, stond de SHM tijdens de realisatie opnieuw meerwerken toe. Na het wegnemen van het binnen-schrijnwerk werden de scheve muren en slecht opulwerk zichtbaar. Dit heeft geleid tot contractwijzigingen van 9% op een bedrag van 5,8 mio euro.
  - Bij de renovatie van het buitenschrijnwerk aan de Oud-Strijderslaan 10-12 werd dan weer beslist tot het vervangen van de balustrades van de terrassen wegens te slechte staat, wat oorspronkelijk niet voorzien was in het lastenboek. Ook hier hadden deze inzichten in de

ontwerp/planningsfase meegenomen kunnen worden door het nodige vooronderzoek te voeren.

- Tuinwijk heeft de ontwerpfase voor het project 'Drooge Keele' reeds achter de rug. Daar kon de visitatiecommissie nazien dat het ramingsbedrag op 99,6% van het subsidiabel plafond ligt. De visitatiecommissie oordeelt dat dit te krap is waardoor onvoorziene omstandigheden al snel tot een overschrijding van het subsidiabel plafond kunnen leiden.

Uit deze beperkte analyses blijkt in elk geval wel dat de meerwerken doorgaans het gevolg zijn van voorzienbare omstandigheden, zowel bij nieuwbouw als bij grote renovaties. Voor de komende jaren zijn 3 belangrijke projecten voorzien waarvan de ontwerpfase nog niet gestart is. De visitatiecommissie beveelt aan om bij dergelijke grote projecten een voldoende grondig vooronderzoek te doen teneinde maximaal meerkosten te vermijden. Enerzijds omdat de SHM aangetoond heeft nog niet voldoende controle te hebben over het volledige bouwproces en anderzijds omdat er effectief ook onvoorziene omstandigheden kunnen voorkomen, raadt de visitatiecommissie aan om steeds een marge (bijvoorbeeld 5%) te voorzien in het ramings- en aanbestedingsbedrag, zodat mogelijke meerkosten niet meteen leiden tot een overschrijding van het subsidiabel plafond, wat op zijn beurt de financiële gezondheid van de SHM bezwaart

- Tuinwijk realiseert meer renovatieprojecten (ook kleinere) dan nieuw- of vervangingsbouwprojecten. In het jaarverslag wordt het bestelbedrag en het eindbedrag per afgewerkt renovatieproject vermeld. Dit is o.a. het gevolg van de prijsherzieningscoëfficiënt. In 2013 was er een contractwijziging van 1,10% voor 3 renovatieprojecten, in 2014 waren er 3% contractwijzigingen voor 5 renovatieprojecten en in 2016 waren er 2 van de 7 projecten met belangrijke wijzigingen zoals eerder beschreven maar bleven de overige contractwijzigingen gemiddeld onder de 2,5%. Het onder controle houden van de bouwkosten is van cruciaal belang. Zelfs een beperkte overschrijding van de bouwkost, die via een marktconforme lening of via eigen middelen moet worden gefinancierd, zou een negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1). De SHM heeft nochtans enkele troeven om meer kostenbewust te bouwen:
  - Tuinwijk beschikt zelf over de technische kwaliteiten om voor kleine renovatiedossiers het ontwerp en bestek op te maken, wat de kosten voor erelonen bespaart. Voor grotere dossiers wordt via een openbare aanbesteding een architect aangesteld. Voor het project 'Gladiolenhof' wil Tuinwijk in de toekomst een 'ontwerpteam' aanstellen. Aangezien de SHM hier weinig ervaring mee heeft, suggereert de visitatiecommissie dat Tuinwijk zich kan inspireren op de goede praktijken bij andere SHM's (cf. website Visitatieraad).
  - De architect krijgt ontwerprichtlijnen mee, aanvullend op de C2008 van de VMSW. Deze bevatten een pakket aan eisen en aanbevelingen die gebaseerd zijn op de bouwervaring van de SHM enerzijds en duurzaamheid en energiebesparing anderzijds. Zo wil men gesloten traphallen om warmteverlies te beperken, schilderdeuren in plaats van laminaatdeuren, vol-keramische vloeren die beter onderhouden kunnen worden, overhangende dakgoten zodat bij verstopping het water naar buiten overloopt in plaats van naar binnen. Bij de beoordeling van de voorstellen controleert de technische dienst grondig op mogelijke lacunes en fouten en gaat na of de FS3-norm wordt gerespecteerd. De architect komt zijn ontwerp toelichten op de raad van bestuur en elke afwijking van deze richtlijnen moet verantwoord worden. Positief is dat afwijkingen voorgelegd worden aan de raad van bestuur, maar wat beter kan is dat men deze blijkbaar zeer gemakkelijk aanvaardt.
  - Via het softwareprogramma 3P ondersteunt Tuinwijk de onderhandelings- en aanbestedingsprocedures voor het selecteren van aannemers. Dit programma biedt een bibliotheek aan bestekteksten van andere SHM's en openbare besturen om te komen tot de ideale bestektekst, waarbij rekening gehouden wordt met kostprijs, duurzaamheid en energiezuinigheid. Jaarlijks komen de technische diensten van de Oost-Vlaamse SHM's samen om hierover kennis en aanpak te delen met elkaar.
  - Eenmaal de ontwerp- en de aanbestedingsfase voorbij zijn, zet de SHM in op een gestructureerde werfopvolging. Voor nieuw- en vervangbouwprojecten wordt een gedetailleerde opvolgingstabel opgemaakt. De afrekeningen van het ereloon gebeurt conform de standaardcontracten van de VMSW, dit betekent op basis van de eindafrekening bij renovatie en op basis

van de simulatietabel bij nieuwbouw. Meerkosten moeten grondig gemotiveerd worden. Meerkosten mogen niet meer dan 15% van het aanbestede bedrag overschrijden.

- In 2015 heeft Tuinwijk een aantal sociale koopwoningen gerealiseerd op vraag van de betrokken gemeenten. Voor koopwoningen is de financiering niet gekoppeld aan de subsidiabele prijsplafonds uit de huursector. De VMSW hanteert wel een simulatietabel die een referentiekader vormt voor de beoordeling van de prestaties van de SHM bij de bouw van koopwoningen. Voor het project Het Zand kon de visitatiecommissie nagaan dat het ontwerp geraamd werd aan 97% van de norm. Het bestelbedrag ligt evenwel meer dan 20% hoger dan het geraamde bedrag. De eindafrekening ligt vervolgens terug lager dan het bestelbedrag. Gezien het hier slechts over één project gaat, is het niet mogelijk om uit deze gegevens een trend uit af te leiden, maar in combinatie met het nazien van de betaalbaarheid van de huurprojecten, oordeelt de visitatiecommissie dat het ontwerpproces ook op dit vlak niet onder controle is. Weliswaar behoort het hier ten volle tot de verantwoordelijkheid van de SHM om de sociale koopwoningen verkoopbaar te houden voor het doelpubliek en is het haar autonome beslissing om het referentiekader al of niet te hanteren als maximum voor de bouwkost van de koopwoningen (zie ook OD 5.1).

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

*Beoordeling: Zeer goed*

In 2016 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 245 euro. Ten opzichte van 2012 betekent dit bijna een halvering van de huurlasten. Dit is het positieve gevolg van een grondig inzicht in de kosten en het uitvoeren van een bewuste strategie om deze kosten te verlagen, geconcretiseerd in diverse acties. Dit was een belangrijk onderdeel in het verbeterplan naar aanleiding van de vorige visitatie. Omwille van het grote effect op de huurlasten, oordeelt de visitatiecommissie dat de SHM zeer goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- Bij Tuinwijk bedraagt de (mediaan) huurprijs per maand voor een eengezinswoning 246 euro. Deze maandelijkse huurprijs behoort tot de laagste van de sector. Slechts 5 SHM's hebben lagere huurprijzen. Voor appartementen bedraagt de (mediaan) maandelijkse huurprijs 207 euro, waarmee Tuinwijk tot de 10% laagste van de sector behoort. Het inkomen en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn de meest bepalende factoren van de huurprijs. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders van Tuinwijk ligt met 14.311 euro (2016) bij de 40% laagste van de SHM's. Gemiddeld besteden de huurders 16% van hun maandelijks inkomen aan huur (d.i. de gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Slechts bij 11% van de Vlaamse SHM's ligt dit lager. Het verschil tussen aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde bedraagt voor een woning en een appartement respectievelijk 213 euro en 241 euro. De sociale huurders betalen gemiddeld gezien dan ook een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.
- De gemiddelde huurlasten per wooneenheid per jaar daalden in de periode 2012-2016 van 415 euro in 2012 naar 245 euro in 2016. In 2016 behoort de SHM tot de 30% Vlaamse SHM's met de laagste huurlasten. In 2012 behoorde Tuinwijk nog tot de 5% met de hoogste huurlasten. Het niveau van de huurlasten houdt vaak sterk verband met het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen, ...). Bij Tuinwijk is dat aandeel 50%. Slechts 20% SHM's heeft een hoger aandeel aan appartementen.
- De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 342.000 euro in 2016. Die is hoofdzakelijk verdeeld over 5 posten, namelijk de vergoedingen voor a) het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (ongeveer 174.000 euro in 2016 t.o.v. 220.000 in 2012); b) het onderhoud van de CV-installaties (ongeveer 51.000 euro), c) het reinigen van leidingen, putten en andere technische installaties (ongeveer 55.000); d) vuilnisdiensten (ongeveer 25.000) en e) het onderhoud van de liften (26.000 in 2016 t.o.v. 122.000 in 2012). De laatste twee kostenposten worden uitsluitend doorgerekend aan de bewoners van appartementen.
- De SHM heeft in haar verbeterplan naar aanleiding van de vorige visitatie meerdere acties geformuleerd om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder onder controle te houden. Jaarlijks wordt de realisatie van de acties opgevolgd en bijgewerkt indien nodig:

- Op basis van inzichten in de huurlasten per woonegelegenheid heeft Tuinwijk een vergelijkende analyse gemaakt voor het poetsen van de gemeenschappelijke delen op de Vlasdam en de Kleine Dam. Hiervoor wordt een offerte gevraagd via sociale tewerkstelling. Na analyse bleek het verschil tussen de kostprijs voor eigen personeel en voor uitbesteding verwaarloosbaar. Daarom besloot de SHM verder te werken met eigen personeel, ook omdat de poetsvrouwen functioneren als eerste aanspreekpunt voor de huurders. Het eigen poetspersoneel onderhoudt enkel de gemeenschappelijke delen van het gelijkvloers van de appartementsgebouwen. De gangen en overlopen per verdieping worden door de huurders onderhouden, wat eveneens leidt tot een besparing op de huurlasten, maar soms ook tot ontevredenheid bij de huurders. Het poetspersoneel van de SHM treedt in dergelijke situaties op. In die context werd ook het project 'propere traphallen' gelanceerd. (OD 4.1)
- In 2013 werd de renovatie en vervanging van 41 liften gerealiseerd. In de aanbestedingsprocedure was ook het onderhoudscontract opgenomen. Deze operatie heeft in haar geheel tot een besparing van ongeveer 95.000 euro geleid voor de huurders (van appartementen). Dit is onder andere het gevolg van het vervangen van de omnium onderhoudscontracten door gewone onderhoudscontracten.
- In hetzelfde jaar werd eveneens beslist om oude CV-ketels te vervangen door hoogrendementsketels en de onderhoudscontracten te heronderhandelen. De aangeduide firma heeft een inventaris gemaakt van alle CV-toestellen, warmwaterinstallaties en combinatietoestellen. Alle toestellen ouder dan 15 jaar werden vervangen. Dit heeft niet meteen geleid tot een besparing op de onderhoudskosten centrale verwarming, maar heeft wel effect gehad op de energiekost voor de huurder.
- De laatste 4 jaar heeft Tuinwijk hard gewerkt aan het overdragen van openbaar groen aan de stad Lokeren (behalve 2 wijken: Hoedhaard en Sparrenhof), een aanbeveling vervat in het vorige visitatierapport. Daardoor kon bespaard worden op het onderhoud en heraanleg van groenruimtes en werden deze kosten van 50.000 euro in 2013 gereduceerd naar 25.000 euro in 2016. De arbeiders die instaan voor het groenonderhoud gaan op pensioen en hoeven dus niet vervangen te worden. Voor het resterende deel qua groenonderhoud wordt beroep gedaan op sociale tewerkstelling en een andere, externe firma (OD 5.2).
- De SHM heeft sterk ingezet op het reduceren van de energiekosten. Enerzijds leidt een uitgebreid renovatieprogramma tot het behalen van de ERP-norm 2020 (OD 2.1), anderzijds worden diverse acties gevoerd om de huurders te helpen bij het reduceren van hun energiekosten:
  - In 2014 tot 2015 liep, in samenwerking met Samenlevingsopbouw, het traject 'energiejacht' om huurders met concrete acties te ondersteunen in het verminderen van hun energiefactuur en CO2-uitstoot. Het succes hiervan was echter beperkt. Ondanks actieve promotie waren er maar 4 deelnemers;
  - Via de nieuwsbrief eind 2016 werd aandacht besteed aan de dienst bij het OCMW die mensen bijstaat bij het berekenen en overschakelen naar de goedkoopste energieleverancier;
  - Vanaf 2018 wil Tuinwijk zich aansluiten bij VEB (Vlaams Energie Bedrijf) met het oog op het verlagen van de elektriciteit- en gasfactuur.
- Van een andere orde zijn de aan huurders aangerekende kosten voor herstellingen en onderhoud (zie ook OD 2.1). Het totaal bedrag aan gerecupereerde kosten bedraagt ongeveer 247.000 euro of per woning een ruime 170 euro per woning per jaar. De visitatiecommissie merkt op dat de SHM heel hard heeft ingezet op het verbeteren van het onderhouds- en herstellingsproces. (OD 2.1, OD 5.2)

## 4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

### OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

*Beoordeling: Goed*

Tuinwijk heeft sinds de vorige visitatie sterk ingezet op de reorganisatie van haar diensten om haar klanten een aangepaste ondersteuning te bieden. Dit zorgt voor een grotere duidelijkheid en correctere dienstverlening, zowel voor kandidaat-huurders als huurders. Zowel bij inschrijving, actualisatie, toewijzing, eventuele herhuisvesting, interne verhuizing en beëindiging van het huurcontract biedt Tuinwijk een goede ondersteuning. Ook in het geval van technische, sociale of financiële problemen tijdens de huurperiode ondersteunt de SHM haar huurders op een uitgebreide manier en begeleidt ze hen indien nodig naar specifieke begeleidingsorganisaties zoals CAW en/of OCMW. De SHM heeft specifieke aandacht voor energiezuinig wonen en heeft hiertoe reeds verschillende initiatieven genomen om bewoners hiervoor te sensibiliseren. De visitatiecommissie vindt de prestaties van Tuinwijk voor deze doelstelling goed.

- Kandidaat-huurders kunnen zich tijdens de openingsuren aanmelden en ondersteuning krijgen bij het invullen van de daartoe vereiste formulieren. Tuinwijk heeft een samenwerkingsverband met het OCMW en met Samenlevingsopbouw in het kader van de actualisatie van de wachtlijsten. Bij de start van elke actualisatieronde brengt ze alle welzijnspartners van Lokeren hiervan op de hoogte en verschijnt er een artikel in de Infokrant van de stad. Aan het OCMW en Samenlevingsopbouw bezorgt ze na de eerste oproep een lijst van kandidaat-huurders die nog niet hebben gereageerd, om na te gaan of er geen kwetsbare huishoudens uit de boot zouden vallen en deze aan te sporen toch te reageren.
- Bij toewijzing van een sociale huurwoning overloopt de verantwoordelijke 'huurders en bewonerswerking' met de huurders het huurcontract en een informatiebundel. De informatiebundel bestaat uit het reglement inwendige orde, de onthaalbrochure huurders, een Ziezo-boekje, informatie omtrent de huurprijsberekening (incl. huurlasten), een brochure over ondergrondse containers voor afvalophaling (bij bepaalde appartementen) en PMD-stickers aangaande het project in samenwerking met de intercommunale IDM (voor alle appartementen) (zie OD 4.3). Deze documenten zijn bijzonder helder, alleen het reglement inwendige orde wordt nog geactualiseerd en ook gecontroleerd op klare taal (zie ook OD 6.1).
- Na het ondertekenen van het contract en het betalen van de waarborg, krijgt de nieuwe huurder een afspraak waarbij in de nieuwe woning de sleutels worden overhandigd en een medewerker van de technische dienst de ingaande plaatsbeschrijving opmaakt. Deze geeft tevens uitleg over de werking van CV, thermostaat, boiler, ventilatie, ramen, sloten, enz.. Een drietal maanden na de aanvang van de verhuring gaat de verantwoordelijke 'huurders en bewonerswerking' op huisbezoek om te verifiëren of alles goed verloopt en eventuele vragen te beantwoorden. Hierbij wordt ook de woonsituatie bekeken en komt er - indien nodig - een vervolg in het kader van eventuele probleemopvolging. Bij het huisbezoek peilt de medewerker via een enquête naar de tevredenheid over de staat van de aangeboden woning, de dienstverlening bij toewijzing en de eerste maanden huur (zie ook OD 6.3).
- Bij het einde van het huurcontract plant een medewerker van de technische dienst voorafgaand een controlebezoek in, waarbij hij samen met de huurder overloopt wat verwacht wordt tegen het moment van de afgifte van de sleutels. Hierbij wordt afgesproken wat eventueel in de woning mag blijven en wat moet worden hersteld in de oorspronkelijke staat. Op het einde van de opzegtermijn maakt diezelfde medewerker in aanwezigheid van de huurder een uitgaande plaatsbeschrijving op. Binnen de 3 maanden na uitgaande plaatsbeschrijving wordt een afrekening opgemaakt.
- Bij niet-technische problemen kunnen huurders terecht bij de verantwoordelijke 'huurders- en bewonerswerking'. Zij helpt de bewoners bij de opmaak van een afbetalingsplan, verwijst hen door naar mogelijke welzijnspartners en/of OCMW en bemiddelt bij eventuele conflicten. Zij gaat, samen met de dienst Integrale Veiligheid (DIV) van de stad Lokeren, ook op huisbezoeken bij eventuele meldingen of problemen. Indien nodig verzekert zij samen met DIV een verdere opvolging of belegt ze een multidisciplinair overleg met de betrokken bewoner (zie ook OD 4.3). Indien nodig verwijst

zij door naar het OCMW of het CAW voor de nodige ondersteuning bij financiële of bewonersgedrag gerelateerde problemen (zie ook OD 4.2).

Uit gesprekken met welzijnsactoren bleek dat al deze inspanningen geapprecieerd werden, maar dat zij ook wijzen op een capaciteitsprobleem. De visitatiecommissie stelt vast dat het takenpakket van de verantwoordelijke huurders- en bewonerswerking (0,9 FTE) wel bijzonder uitgebreid is voor een maatschappij met meer dan 1.400 huurwoningen. Ondanks de globaal goed uitgebouwde werking van de SHM, lijkt dit een knelpunt te zijn. De SHM geeft in haar beleidsplanning aan dat ze in de toekomst hierop bijkomende capaciteit zou willen inzetten. De visitatiecommissie adviseert om in afwachting hiervan toch al na te gaan hoe dit capaciteitsprobleem aangepakt kan worden.

- Naar aanleiding van de vorige visitatie is de technische dienst versterkt met een medewerker 'onderhoud en herstel' om zo een betere dienstverlening aan de huurders te kunnen garanderen. Tuinwijk verstrekt de huurders snel antwoord over de te verwachten aanpak, oplossing en termijn (in termen van prioriteit). Op een maandelijks overleg bespreekt het technische team de herstellingen die lage prioriteit hadden en nog niet werden uitgevoerd.
- Tuinwijk beschikt over een eigen herstel-, schilder- en groendienst, maar besteedt grotere technische ingrepen uit aan aannemers, veelal via een raamcontract. Uit de resultaten van de tevredenheidsmetingen blijkt over het algemeen een vrij grote tevredenheid, zowel over de eigen diensten als over de externe aannemers. Sinds maart 2013 beschikt Tuinwijk in het weekend en op feestdagen over een wachtdienst, die bereikbaar is van 8u 's morgens tot 18u 's avonds. Deze wachtdienst wordt bemand door de eigen arbeiders. Indien mogelijk kunnen zij onmiddellijk de nodige herstellingen uitvoeren.
- Naast het inzetten op energiezuinig bouwen heeft Tuinwijk reeds verschillende initiatieven ondernomen rond energiezuinig wonen en de sensibilisering van huurders hieromtrent. Tuinwijk nam deel aan het energiejachttraject in 2014-2015, maar het succes hiervan was beperkt. Momenteel zet de SHM opnieuw in op het uitvoeren van energiescans, die ze heeft gepromoot in een brief en in de nieuwsbrief waarin een interview verscheen met tevreden huurders bij wie een energiescan was uitgevoerd. Verder maakt ze reclame voor een groepsaankoop van de provincie en is er de opname van energiebesparende tips in de nieuwsbrieven.
- De laatste jaren heeft Tuinwijk verschillende verhuisbewegingen gerealiseerd in het kader van renovatie-operaties. Deze verhuisbewegingen kondigde ze aan via een bewonersvergadering, waarna ze bij alle bewoners op huisbezoek ging om individuele afspraken te maken (om te informeren hoeveel verhuisdozen men wenste; of er hulp nodig was bij het afnemen en ophangen van luchters, het demonteren en hermonteren van meubilair, het afsluiten en aansluiten van het fornuis, de vaatwasmachine, de wasmachine, enz.). De ingeschakelde verhuisdienst en de technische dienst van de SHM nemen deze taken dan op. De SHM betaalt de verhuisfirma. Deze door Tuinwijk geboden uitgebreide dienstverlening wordt door de visitatiecommissie sterk geapprecieerd.
- Tuinwijk hanteert een actieve aanpak voor onderbezetting die is opgenomen in een procedure, vervat in het intern huurreglement. Naar aanleiding van de aangekondigde huurtoeslag richtte Tuinwijk recent een helder en correct geformuleerde brief, met de intentie om huurders waarbij er sprake was van onderbezetting, naar een kleinere woning toe te leiden of hen te wijzen op de huurtoeslag die zou volgen. Dit initiatief zorgde voor redelijk wat commotie en zelfs enige pers-aandacht. Ondertussen is de storm gaan liggen. De meeste huurders blijken evenwel bereid de toeslag te betalen, terwijl een aantal andere huurders kandidaat is voor een verhuis. Tuinwijk zal al deze huurders blijven opvolgen en hen, zodra mogelijk, een aanbod doen.

Vertegenwoordigers van woon- en welzijnsactoren en het beleid getuigen dat de sociale reflex van Tuinwijk de laatste jaren zeer sterk is gegroeid. Dit stelt men onder meer vast in enerzijds een grotere openheid en bereikbaarheid en anderzijds een goede ondersteuning van huurders die met vragen of problemen zitten. Tuinwijk steunt hierbij op goed leesbare folders en brochures, sterk uitgewerkte procedures, en intense samenwerkingsverbanden.

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

*Beoordeling: Zeer goed*

De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Tuinwijk voor de woonzekerheid van haar huurders als zeer goed. Zowel huurdersachterstal als problematisch woongedrag zijn eerder beperkt. Dit is mede het gevolg van gehanteerde procedures, afbetalingsmogelijkheden, eigen opvolging van huurders en een nauwe samenwerking met de preventiedienst van de stad Lokeren, het OCMW van haar actierrein en CAW Oost-Vlaanderen. Men speelt op alle vlak relatief kort op de bal en dit werkt bijzonder preventief. Om uithuiszetting omwille van sociale of domiciliefraude te voorkomen heeft de SHM afspraken gemaakt met de politie. Hierdoor is het aantal uithuiszettingen of minnelijke opzeggingen dat leidde tot een einde van de verhuring bijzonder laag. De SHM houdt ook de redenen bij waarom zij huurovereenkomsten beëindigt, maar trekt daar voorlopig nog geen beleidsmatige conclusies uit. Op basis van de geringe beschikbare data zou dat ook weinig zinvol zijn.

- In 2016 waren er 3 gerechtelijke uithuiszettingen op initiatief van Tuinwijk: 1 wegens wanbetaling, 1 wegens domiciliefraude en 1 wegens overlast. Daarnaast waren er 13 minnelijke opzeggingen wegens wanbetaling. Aangezien in alle 13 cases de huurachterstal werd vereffend voor het aflopen van de opzegtermijn (waarvan 1 keer met tussenkomst van het OCMW), konden alle huurders blijven wonen in de woningen van Tuinwijk. In 2015 waren er 2 gerechtelijke uithuiszettingen op initiatief van Tuinwijk, beide wegens wanbetaling. Daarnaast waren er 10 minnelijke opzeggingen wegens wanbetaling. In 2 gevallen leidde dit effectief tot een beëindiging van het huurcontract.
- Tuinwijk beschikt over een procedure voor de inning van achterstallige huurgelden die opgenomen is in het debiteurenreglement. Een eerste aanmaningsbrief verstuurt de SHM in de eerste week volgend op de maand waarin geen of slechts gedeeltelijke huur en/of huurlasten werden betaald. Huurders worden in deze brief uitgenodigd op de burelen van Tuinwijk met de mogelijkheid een afbetalingsplan op te maken. De lijst van de wanbetalers wordt overgemaakt aan het OCMW, waarna de wanbetalers die een achterstal hebben die de 50 euro overstijgt, eveneens een schrijven ontvangen vanwege het OCMW.

De SHM verstuurt een tweede aanmaningsbrief de eerste week van de daaropvolgende maand, met vermelding dat het dossier werd overgemaakt aan het vredegerecht voor oproeping in verzoening. Tegelijkertijd maakt de SHM de lijst met wanbetalers over aan het vredegerecht, zodat de wanbetalers uiterlijk in hun derde maand achterstal worden opgeroepen in verzoening. Huurders die verstek lieten bij het vredegerecht of waar geen verzoening mogelijk was, krijgen een huisbezoek van het OCMW, ten einde alsnog tot een algehele aanzuivering te komen. Tegelijkertijd betekent de SHM de opzeg aan de betrokken huurders. Indien alsnog een algehele betaling volgt vooraleer de opzegperiode van 3 maand is verstreken, wordt de minnelijke opzeg teniet gedaan.

Tuinwijk maakt tijdens de gesprekken ook melding van telefonische contactname, maar deze aanpak is niet opgenomen in de procedure. De visitatiecommissie adviseert om dit ook te verankeren in de procedure.

Tuinwijk experimenteert sedert enkele jaren met het versturen van sms-berichten, bv. bij vervallen waterfacturen, en geeft aan hiermee goede resultaten te behalen.

De procedure huurdersachterstal en zijn consequenties zijn in 2014 en in 2016 opgenomen in artikelen in de nieuwsbrief van Tuinwijk. De visitatiecommissie apprecieert in het bijzonder dat de SHM bijzonder kort op de bal speelt, maar steeds voldoende ruimte laat voor het bewerkstelligen van een minnelijke oplossing.

- De aanpak van problematische woonsituaties of woongedrag gebeurt in een getrappt systeem. Indien de SHM signalen opvangt, vanuit de eigen diensten of vanuit externe diensten, zoals de preventiedienst of de wijkpolitie, dan neemt Tuinwijk in eerste instantie zelf met de betrokken huurders contact op. Als blijkt dat er sprake is van een problematische woonsituatie gaat de SHM een eerste keer op huisbezoek in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Dienst Integrale Veiligheid (DIV). Deze aanpak bestond reeds, maar is in 2016 vastgelegd in een samenwerkingsakkoord. In deze aanpak werkt de SHM aanklampend door middel van individuele huisbezoeken op regelmatige tijdstippen. Daarbij worden afspraken gemaakt, worden de gemaakte afspraken schriftelijk bevestigd en gecontroleerd. Als Tuinwijk en DIV er niet in slagen om beterschap te creëren

nadat alle stappen zijn doorlopen, stuurt Tuinwijk het dossier door naar het CAW voor preventieve woonbegeleiding ten einde uithuiszetting te vermijden. Ook deze samenwerking werd in 2013 geofficialiseerd in een samenwerkingsovereenkomst.

In 2015 (38) en in 2016 (44) werden er 82 huisbezoeken uitgevoerd omwille van problematische woonsituaties. 4 van deze bezoeken waren omwille van klachten, maar veruit de meeste huisbezoeken kwamen er naar aanleiding van signalen die men vanuit de eigen diensten of vanuit de partners in het werkveld kon capteren. Sinds het toepassen van deze maatregel in 2013 tot eind 2016 heeft Tuinwijk 18 dossiers overgedragen aan het CAW. In 2016 werden 10 dossiers overgedragen aan het CAW voor preventieve woonbegeleiding ter preventie van uithuiszetting. Van de 10 dossiers in 2016 is 1 dossier positief afgerond, bij 2 dossiers heeft men uithuiszetting niet kunnen vermijden en 7 dossiers waren nog lopende op 31/12/2016. De samenwerking wordt door DIV en CAW als bijzonder positief geëvalueerd.

Voor bewoners met specifieke problemen wordt een multidisciplinair overleg (MDO) opgezet. Hierbij zijn meerdere diensten aanwezig (OCMW, DIV, mutualiteit, wijkpolitie, ...) en wordt samen met de betrokkene naar een oplossing gezocht. Dit is vrij intensief en gebeurt dan ook slechts een paar keer per jaar.

- Voor de aanpak van sociale en domiciliefraude heeft Tuinwijk een samenwerking opgezet met de politie Lokeren, cel domiciliefraude. Deze samenwerking verloopt op basis van een gedetailleerd plan van aanpak. Meldingen van sociale en domiciliefraude kunnen zowel vanuit de wijkpolitie, de preventiedienst, Tuinwijk of andere organisaties komen. De politie maakt, bij vaststelling van sociale en domiciliefraude, een proces-verbaal op, waarvan Tuinwijk een dubbel ontvangt, net als een 'verklaring benadeelde persoon'. Hierdoor kan Tuinwijk snel actie ondernemen. Enkel in de gevallen waarin wordt vastgesteld dat een betrokkene niet in zijn woning verblijft, wordt de opzeg gegeven.(OD 5.3)
- Om de 3 maanden wordt er ook een buurtmanagement georganiseerd. Hierbij zit Tuinwijk samen met het OCMW, de politie, de schepen van bevolking, de ambtenaar van de Dienst bevolking en de Dienst Integrale Veiligheid (DIV) van de stad Lokeren om dossiers te bespreken. Het gaat in het bijzonder om cases met een vermoeden of vaststelling van domiciliefraude en dossiers met problematische woonsituaties.(OD 5.3)
- Bepaalde actoren in het werkveld waarmee de visitatiecommissie sprak pleiten voor een ruimere opvolging van bepaalde dossiers en dan in het bijzonder een grotere beschikbaarheid van de verantwoordelijke van de sociale dienst voor oa huisbezoeken. Tuinwijk is zich bewust van dit probleem en heeft in haar beleidsplan reeds aangegeven dat ze hier inderdaad aan een capaciteitsuitbreiding wenst te doen. Tegelijkertijd heeft de SHM zich tot doel gesteld de personeelskost te laten dalen.
- De SHM houdt daarnaast tenslotte ook een overzicht bij van de redenen van vertrek op initiatief van de huurder. De belangrijkste redenen van huuropzegging zijn: het overlijden van de huurder, gaan bijwonen bij een partner of familie en de verhuis naar een rusthuis. Een kleiner aandeel verhuist naar de privé-markt. De SHM trekt voorlopig nog geen besluiten uit deze cijfers. Op basis van de geringe beschikbare data zou dat ook weinig zinvol zijn.

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

*Beoordeling: Goed*

Van een SHM wordt verwacht dat zij over een visie op leefbaarheid beschikt en deze in de praktijk brengt. Daartoe moet zij maatregelen nemen om de leefbaarheid te bevorderen en om leefbaarheidsproblemen te voorkomen, actief op te sporen en aan te pakken. Waar nodig moet ze de noodzaak tot maatregelen eveneens aankaarten bij andere actoren en aandringen op oplossingen. SHM Tuinwijk heeft geen expliciete visie op leefbaarheid, maar hanteert wel een - door de betrokkenen gekende - werkwijze. De SHM heeft een aanpak die in eerste instantie uitgaat van detectie van problemen en vervolgens een aanpak uitrolt waarbij heel veel partners uit het werkveld worden betrokken. De SHM neemt daarnaast ook diverse initiatieven om typische problemen zoals sluikstorten te voorkomen. Bij haar projectontwikkeling zet de SHM vanuit een visie op leefbaarheid in op gemengde projecten met een sterke mix van huur- en koopwoningen. (zie OD 4.1) Ofschoon de visitatiecommissie de aanpak van de SHM als

goed beoordeelt, beveelt ze de SHM toch aan een meer globale visie op leefbaarheid te ontwikkelen en hierbij ook een meer proactieve en preventieve houding aan te nemen

- De SHM en ook de actoren uit het werkveld geven aan dat leefbaarheidsproblemen die zich voordoen (sluikstort, burenruzies, ...) eerder beperkt zijn. Toch heeft Tuinwijk een aanpak die sterk op de detectie van eventuele problemen gericht is. Ze doet dit via:
  - haar eigen personeel: arbeiders, poetsvrouwen, verantwoordelijke onderhoud en herstel of technisch medewerker en verantwoordelijke huurders- en bewonerswerking die allen in de woningen of de wooncomplexen komen en leefbaarheidsproblemen kunnen vaststellen;
  - klachten of meldingen van bewoners of omwonenden;
  - de resultaten van de tevredenheidsenquêtes (al is de respons beperkt – zie ook OD 6.3);
  - externe aannemers die ter plaatse gewerkt hebben en leefbaarheidsproblemen melden;
  - meldingen van andere diensten (welzijnspartners) of politie;
  - buurtonderzoeken i.s.m. Dienst Integrale Veiligheid.
- De aanpak van de gedetecteerde leefbaarheidsproblemen verloopt getrapt:
  - In eerste instantie is er een contactname door het team klanten- en bewonerswerking van de SHM zelf, al dan niet met herhaalde huisbezoeken of met overleg in de kantoren van Tuinwijk, bijvoorbeeld in het kader van een bemiddeling bij burenruzies;
  - Indien een grotere inzet noodzakelijk blijkt wordt een aanpak met meerdere huisbezoeken door Tuinwijk i.s.m. DIV stad Lokeren opgezet;
  - Voor bewoners met specifieke problemen wordt een multidisciplinair overleg (MDO) opgezet. Hierbij zijn meerdere diensten aanwezig (OCMW, DIV, mutualiteit, wijkpolitie, enz.) en wordt er samen met de betrokkene naar een oplossing gezocht. Dit is vrij intensief en gebeurt dan ook slechts een paar keer per jaar;
  - In laatste instantie worden huurders bij problematische woonsituaties doorverwezen naar het CAW voor woonbegeleiding;
  - Er is ook een 3-maandelijkse overleg aangaande buurtmanagement waarop diverse problemen en hun mogelijke aanpak besproken worden. Op dit buurtmanagement-overleg zijn naast de SHM ook de wijkpolitie, het OCMW en de Dienst Integrale Veiligheid aanwezig.

Deze benadering is naar verluidt vrij intensief maar SHM en actoren geven aan dat deze loont.

- In haar aanpak van het sluikestorten worden de poetsvrouwen van Tuinwijk ingezet, om tijdig op te ruimen. Een medewerker van de groendienst haalt ook quasi wekelijks op diverse plaatsen sluikeafval op.
- Daarnaast heeft de SHM diverse acties ondernomen die eerder preventief zijn of getuigen van een globale aanpak van problemen:
  - Op initiatief van de Dienst Integrale Veiligheid van de stad Lokeren wordt in beperkte mate buurtwerking ondersteund (bv. activiteiten in Vlashuisje en buurtlokaal Hoedhaar), maar het succes hiervan blijkt beperkt en neemt bovendien af (zie OD 4.4). De SHM stelt hiertoe lokalen beschikbaar;
  - De SHM organiseerde het project “propere traphallen” in 2015 en 2016. Daarbij werd via ganggesprekken uitleg gegeven over het onderhoud van de traphallen. Met wisselend succes zijn beurtrollen vastgelegd;
  - Aanpak sluikestorten door het invoeren van nieuwe ondergrondse afvalcontainers op de 2 grootste sites;
  - Kleven van stickers op PMD-zakken (i.s.m. de intercommunale en FOSTplus) ten einde verkeerd gesorteerde (en niet-opgehaalde) zakken te kunnen toewijzen aan een appartement.

Huurders die verkeerd hadden gesorteerd, krijgen uitleg over wat ze verkeerd hadden gedaan. Bewoners wiens PMD-zakken blijven staan en/of bewoners die hun zak te vroeg of op een verkeerd tijdstip buitenzetten worden hierover telefonisch aangesproken. (zie ook OD 6.1°)

- Tuinwijk zal starten met een proefproject camerabewaking in de inkomhallen, ondergrondse garages en fietsenberging in de 122 appartementen van de Oud-Strijderslaan. Dit proefproject is er gekomen n.a.v. verschillende klachten omtrent vandalisme en het stelen van fietsen in de fietsenbergingen.
- Verder geeft Tuinwijk een toelage voor buurt- en wijkevenementen. Deze toelage kan aangevraagd worden door huurders van de SHM voor evenementen in hun straat, buurt of wijk. Het reglement stelt: “het initiatief moet mensen gedurende minstens 2 uur samenbrengen en leiden tot een geanimeerd gemeenschapsleven in groep”. De toelage kan onder andere dienen voor prestatievergoedingen voor optredens of acts, sport- of spelbenodigdheden (niet voor gebruik binnen een sportclub), huur van infrastructuur of apparatuur, drukwerk en kopies, maar bijvoorbeeld niet voor uitgaven voor eten en drank, prijzen, of personeel. De subsidie is vrij recent ingevoerd. Op het moment van de visitatie werd er slechts één maal gebruik van gemaakt, met name voor de organisatie van de waterwijkfeesten in de gelijknamige wijk.
- Ten slotte werden er naar aanleiding van veelvuldige klachten in de wijken Kouter-Roggemansdreef en Schrijverswijk door de Dienst Integrale Veiligheid van de stad Lokeren 2 buurtonderzoeken uitgevoerd. De voornaamste klachten betroffen zwerfvuil, gebrek aan sociale cohesie en goed nabuurschap, onderhoud van omgeving, onveilige verkeerssituaties en overlast (o.a. spelende kinderen tot 's avonds laat). Naar aanleiding van deze onderzoeken zijn zowel door de stad (o.a. verhoogde politiecontrole) als door de SHM acties ondernomen (o.a. aanpak sluikstorten, opvolging van (potentiële) sociale conflicten). De resultaten van deze onderzoeken werden op bewonersvergaderingen in de wijken in kwestie toegelicht. De SHM en de Dienst Integrale Veiligheid geven aan dat de onderzoeken en bijhorende acties resultaat hebben gehad.
- Diverse woon- en welzijnsactoren getuigen dat Tuinwijk effectief oog heeft voor de leefbaarheidsproblemen en de aanpak ervan. De SHM maakt dankbaar gebruik van het ruime Lokerse netwerk. Tuinwijk wordt als een open en participatieve partner omschreven.

De visitatiecommissie stelt vast dat Tuinwijk samen met de actoren in het werkveld een goede aanpak heeft voor de leefbaarheidsproblemen. Toch beveelt de visitatiecommissie Tuinwijk aan om werk te maken van een meer omvattende visie op leefbaarheid. Het is belangrijk hierbij niet enkel een reactieve benadering uit te bouwen, maar ook meer een proactieve en meer preventieve insteek te hanteren.

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

*Beoordeling: Onvoldoende*

Voor deze operationele doelstelling wordt van een SHM verwacht dat ze, naast het informeren en betrekken van huurders bij bouw- en renovatieprojecten, ook met hen in overleg treedt, hen betreft en initiatieven neemt om het communiceren met huurders te bevorderen, zodat problemen of bedenkingen van huurders bespreekbaar worden. De SHM moet hen eveneens ondersteunen en begeleiden in het opzetten van initiatieven ten aanzien van hun wijk.

Tuinwijk geeft aan dat ze bewoners wil ondersteunen en informeren, wil laten meedenken en adviezen laten geven, maar dat de activiteiten tot op het moment van de visitatie hoofdzakelijk beperkt waren tot het verschaffen van informatie. Van echte bewonersbetrokkenheid is er voorlopig nog geen sprake, dit wordt nu nog onderzocht. Ondanks de waarschuwingen van de vorige visitatiecommissie en de minister bij de goedkeuring van het verbeterplan, heeft de SHM te lang gewacht met uitvoering te geven aan de aanbevelingen waardoor er onvoldoende verbeterde prestaties vast te stellen zijn en nog steeds niet aan de vereisten bij deze doelstelling wordt voldaan. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties op deze doelstelling als onvoldoende” Tegelijk wensen we in de bespreking van deze OD onze appreciatie te duiden voor de sterk persoonlijke aanpak en ondersteuning bij verhuizingen in het kader renovaties

- De SHM heeft de laatste jaren sterk ingezet op een grotere informatiedeling naar haar huurders toe. Er is duidelijk werk gemaakt van een heldere communicatie. Tuinwijk beschikt over een goede

website en heel heldere en goed uitgewerkte brochures met alle relevante informatie voor zowel huurders als kandidaat-huurders. De brieven en de meeste andere documenten van de SHM zijn klaar en duidelijk. Bovendien heeft de SHM ook een heel goede halfjaarlijkse nieuwsbrief. De SHM organiseert bij renovatie- en verhuisoperaties informatievergaderingen met de huurders. De visitatiecommissie apprecieert deze inspanningen. Deze worden verder uitgewerkt in OD 6.11.

- Ter ondersteuning van de verhuisbewegingen gerealiseerd in het kader van renovatie-operaties. Organiseerde de SHM bewonersvergaderingen, waarna ze bij alle bewoners op huisbezoek ging om individuele afspraken te maken (om te informeren hoeveel verhuisdozen men wenste; of er hulp nodig was bij het afnemen en ophangen van luchters, het demonteren en hermonteren van meubilair, het afsluiten en aansluiten van het fornuis, de vaatwasmachine, de wasmachine, enz.). De SHM geeft ook een ruime ondersteuning bij deze aspecten en in het bijzonder de sterk individuele aanpak is bijzonder.
- Voor de verdere ontwikkeling van bewonersbetrokkenheid heeft Tuinwijk een bachelorstudente ingeschakeld die haar bachelorproef hieraan zal wijden. De doelstelling is om te weten te komen wat bewoners verwachten van bewonersbetrokkenheid en hoe die in de toekomst best kan worden uitgerold. Tuinwijk zal haar beleid hierop afstemmen. De visitatiecommissie vindt dit een zeer lovenswaardig initiatief maar stelt vast dat het een intentie betreft. Ondertussen heeft de SHM geen eigen aanpak.
- Vandaag focust de werking van de SHM vooral op het ondersteunen van de bewonerswerking van DIV in bepaalde wijken. Het gaat dan meer bepaald om het ter beschikking stellen van lokalen (in het Vlashuisje en het buurtlokaal Hoedhaar) voor het organiseren van activiteiten (zie ook OD 4.3). Verder zijn er bewonersvergaderingen aangaande nieuwbouw- of renovatieprojecten (zie ook OD 6.1), buurtonderzoeken in de Schrijverswijk en in de wijk Kouter-Roggemansdreef (zie ook OD 4.3) en specifieke projecten (bijvoorbeeld propere traphallen – zie ook OD 4.3). Deze bewonersvergaderingen betreffen evenwel vooral éénrichtingsverkeer, waarbij de SHM haar huurders informeert.
- Het voornaamste initiatief aangaande bewonerswerking is opgezet door Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen. In 2013 werd er door Samenlevingsopbouw een bewonersgroep “werkgroep wonen” opgericht. Op regelmatige tijdstippen kwamen zij samen om diverse topics te bespreken. Hierbij werd ook nagedacht over het beleid van Tuinwijk en wat er beter of anders kan, alsook waarover men, als bewoners, graag wat meer uitleg had gewild. Eén keer per jaar maakte een opbouwwerker van Samenlevingsopbouw een afspraak met Tuinwijk om met een delegatie van deze werkgroep hun werkpunten en vragen voor te leggen. Onder meer op basis van de suggesties van deze werkgroep werd de communicatie doorgelicht op klare taal. Deze werking was gefinancierd door de projectwerking van Samenlevingsopbouw en is na verloop van tijd stop gezet. Een alternatief is er vandaag niet. De bewonersgroep zelf heeft bijgevolg ook geen perspectief op haar toekomst. Samenlevingsopbouw beraadt zich nog over het voortzetten van de werking van deze bewonersgroep. . Het is vreemd dat Samenlevingsopbouw zelf geen duidelijkheid kan bieden, maar mogelijks was dit wel een aanknopingspunt geweest voor de SHM om zelf met bewonersbetrokkenheid van start te gaan. De inspanningen die men heeft geleverd bij het vormen van een bewonersgroep dreigen immers verloren te gaan. Sowieso is het instaan voor de bewonersbetrokkenheid een opdracht voor de SHM. De SHM kan hierbij gebruik maken van het aanbod van actoren zoals samenlevingsopbouw, maar indien dit aanbod ontbreekt of wegvalt, is dit geen reden om deze taak niet op te nemen.

De visitatiecommissie stelt vast dat Tuinwijk een heel primaire aanzet heeft om in de toekomst met bewonersbetrokkenheid van start te gaan. Ze beveelt de SHM aan om hier concreet werk van te maken en ondertussen na te gaan in welke mate er vandaag mogelijkheden bestaan om dit te doen. De reeds gevormde bewonersgroep en mogelijks andere buurtcollectieven of initiatieven vormen hiervoor opportuniteiten.

## 4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

## OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

*Beoordeling: Zeer goed*

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI) en de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren beoordeelt de visitatiecommissie de financiële leefbaarheid van Tuinwijk als zeer goed. De financiële leefbaarheid van Tuinwijk is van oudsher sterk. In het verleden is deze evenwel te wijten aan te weinig investeringen in de kwaliteit van het patrimonium. Tijdens de voorbije 5 jaar heeft de SHM daar sterk op ingezet zonder negatieve effecten op de financiële leefbaarheid. Tuinwijk sluit jaarlijks af met een sterk positief resultaat, ten gevolge van de verkoop van niet-renoveerbare woningen. De financiële prognoses op lange termijn zijn eveneens positief. De SHM heeft een goed inzicht in de beïnvloedende factoren van haar financiële gezondheid en beschikt over de nodige rapportage om de evolutie te monitoren.

- De FiGI bedraagt 50 in het jaar 2016. De norm ligt op 20. Tuinwijk scoort dus veel beter dan de norm. Slechts 13% van de SHM's hebben een betere FiGI-score. In 2015 lag deze index nog hoger, meer specifiek op 52,5, dit na een geleidelijke stijging sinds 2012. De werkings- en onderhoudskosten dalen vanaf 2012 tot 2015 maar stijgen terug in 2016 (OD 5.2). Dit is de oorzaak van de lichte terugval van de FiGI-index in 2016. Deze evolutie heeft geen effect op de financiële leefbaarheid van de SHM. Ook op ieder van de tien financiële (sub)kengetallen of (sub)ratio's voldoet de SHM aan de norm. De financiële leefbaarheid was reeds in de vorige visitatieperiode goed, maar toen was dit onder andere het gevolg van het uitblijven van de noodzakelijke investeringen in de kwaliteit van het patrimonium. Tijdens de huidige visitatieperiode heeft de SHM een sterke inhaalbeweging gerealiseerd op dat vlak (OD 2.1) en tegelijkertijd haar financiële leefbaarheid versterkt.
- De huidige sterke financiële gezondheid is onder andere het gevolg van een strategie om verouderde en onverhuurbare woningen te verkopen; een goede beheersing van de kosten (OD 5.2) en het bouwen van huurwoningen in combinatie met koopwoningen. De SHM heeft in 2011 een lijst opgemaakt om de resterende oudste woningen van het patrimonium, waarvan de renovatie erg duur zou uitvallen en die "alleen staan", te verkopen. In de praktijk betekent dat een jaarlijkse verkoop (tot 2020) met 4 tot 11 woningen. Deze lijst werd reeds in 2011 goedgekeurd door de raad van bestuur.
- Ondanks de dalende cashflow in 2018 en 2019 blijven de simulaties op langere termijn positief. De financiële planning, opgemaakt samen met de VMSW (zie OD 5.4), onderbouwt de bovenstaande analyse. De liquide middelen blijven tijdens de periode 2017 tot 2019 ongeveer op het niveau van 2016 en stijgen sterk vanaf 2020. De vrije cashflow uit de investeringen daalt sterk in 2018 en 2019, het jaar waarin de SHM de realisatie van een groot bouwproject plant (Heirbrugstraat met 28 huurwoningen en 20 koopwoningen). In 2020 wordt verondersteld dat dit project klaar zal zijn en de koopwoningen verkocht kunnen worden, wat een sterk positief effect heeft op de liquiditeit en de vrije cashflow.
- Na de piek qua liquiditeit en vrije cashflow in 2020, stabiliseert de financiële situatie zich op een hoger liquiditeitsniveau. De SHM beschikt evenwel over zeer beperkte grondreserves en na 2020 is het onduidelijk welke projecten gerealiseerd zullen worden. De beleidsactoren beweren dat er in de stad Lokeren geen grote terreinen meer beschikbaar zijn (zie OD 1.4). Ondertussen heeft Tuinwijk reeds heel wat verouderde woningen verkocht. De visitatiecommissie oordeelt dat de financiële leefbaarheid sterk blijft op lange termijn, maar de meer gedetailleerde evolutie na 2020 nog niet volledig kan worden ingeschat.
- Inzake organisatiebeheersing merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat zowel in de organisatie als op niveau van de raad van bestuur de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM gekend zijn. Het belang van goede kostenbeheersing wordt door de SHM erkend en ze heeft daartoe stappen ondernomen. Een gedetailleerde onderhouds- en renovatieplanning, analytische boekhouding waarbij kosten gelinkt worden aan woninggroepen en het opvolgen van de uitgaven binnen de raamcontracten, zijn enkele voorbeelden in die context. Om op hetzelfde élan te kunnen verder werken, suggereert de visitatiecommissie een strategisch plan te maken op lange termijn en via doelstellingen te linken aan de financiële leefbaarheid.

## OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

*Beoordeling: Goed*

De SHM heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de verschillende kostenposten. Naar aanleiding van de vorige visitatie heeft de SHM een grondige analyse van haar organisatie gemaakt, die geleid heeft tot een verbetering van de werking en het verlagen van de kosten. Diverse procedures, opvolgings- en controlesystemen werden opgezet om efficiëntie en effectiviteit in de organisatie op te volgen wat leidt tot een betere organisatiebeheersing en -besturing. Naast haar werkings- en onderhoudskosten, heeft de SHM ook de structurele - en frictieleegestand verminderd en beter onder controle. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De totale werkings- en onderhoudskosten per woning dalen in de periode van 2012 tot en met 2015 van 1.188 euro naar 959 euro per wooneenheid om in 2016 terug te stijgen tot 1.285 euro. De stijging per eenheid in 2016 moet genuanceerd worden aangezien het aantal verhuurde woningen in dat jaar daalt van 1.531 woningen (1.507 + 14 woningen verhuurd buiten het sociaal stelsel) naar 1.419 woningen (1.404 + 15 verhuringen buiten het sociaal stelsel) in 2016. Deze sterke daling heeft te maken met de sloop van de appartementsblokken die de SHM tot 2016 beheerde voor de VMSW (OD 1.1). 37% van de SHM's hebben lagere gemiddelde werkings- en onderhoudskosten.
- De totale werkings- en onderhoudskost bedroeg 1,8 miljoen euro in 2016. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
  - De personeelskosten bedragen ongeveer 1.170.000 euro in 2016. Daarmee worden de personeelskosten van 23 medewerkers, 10 bedienden en 13 arbeiders (7) en poetsvrouwen (6) betaald, goed voor 22,3 VTE's eind 2016. Tuinwijk beschikt van oudsher over een zeer uitgebreide ploeg arbeiders. In de toekomst wenst men deze ploeg te beperken tot 3 à 4 werkmannen die een ruime waaier van opdrachten aankunnen. Dat doel zal via natuurlijke afvloeiingen bereikt worden aangezien in de komende jaren een viertal arbeiders met pensioen gaan.
  - In 2014 is Tuinwijk gestart met een HR-audit om de werking van de organisatie te verbeteren. Deze audit resulteerde in een reorganisatie naar 3 teams: het klantenteam, het technisch team en het poetsteam. Er was géén sprake van een reductie van het aantal personeelsleden maar wel van meer resultaatgerichtheid in de werking dankzij een duidelijke teamopdracht, een doorgesproken functiebeschrijving en doelstellingen per medewerker. Op basis daarvan worden nu ook functioneringsgesprekken gevoerd met de medewerkers. Verder bleek uit de audit dat er onvoldoende performantie was inzake de bij de huurders uitgevoerde van de onderhouds- en herstellingswerken (OD 2.1). Daarom werd per 1 januari 2016 een teamleider voor onderhoud en herstellingen aangeworven, met een stijging van de personeelskost van de bedienden tot gevolg. In 2015 werden 2 poetsvrouwen overgenomen gelieerd aan een aankoop van 29 appartementen van de VMSW. Deze poetsvrouwen worden ondertussen effectiever ingezet over meerdere appartementsgebouwen, terwijl de kosten voor onderhoud worden doorgerekend aan de huurders, waardoor dit geen extra kost voor de SHM betekent (cf. OD 3.2).
- De SHM neemt maatregelen om de kosten te beheersen, conform één van de actiepunten van het verbeterplan dat de SHM heeft opgesteld naar aanleiding van de vorige visitatie. Tuinwijk volgt de uitvoering ervan jaarlijks op. De visitatiecommissie ervaart de organisatie als kostenbewust: het kostenbewustzijn is ingebed in het organisatiebestuur en -beheersing. Enkele voorbeelden:
  - De onderhouds- en herstellingskosten voor de huurwoningen variëren van jaar tot jaar maar zijn grondig onderbouwd. In 2012 bedragen de kosten 948.000 euro. Vervolgens dalen ze in 2013 en 2014 (tot respectievelijk 804.000 euro en 887.000 euro) om in 2015 terug te stijgen tot ongeveer hetzelfde bedrag als in 2012 (939.000 euro). In 2016 dalen de kosten opnieuw tot 724.000 euro. De SHM heeft deze kosten evenwel onder controle via een gedetailleerde planning en werkt aan het renoveren en onderhouden van haar patrimonium, een aanbeveling uit de vorige visitatie. Ze beschikt over een gedetailleerd renovatieplan om tegen 2020 aan de ERP-normen te voldoen (zie OD 2.1). De uitgaven staan dus in verhouding tot de beoogde doelstellingen.

- In 2014 werden diverse raamcontracten opnieuw aanbesteed en onderhandeld met belangrijke kostenbesparingen tot gevolg (CV, boilers, elektrische verwarming, reinigen van schouwen, onderhoud van de liften, onderhoud afvoerleidingen, verzekeringsportefeuille) (OD 3.2). In 2018 wil de SHM op zoek gaan naar de goedkoopste energieleverancier.
  - Via de sensibiliseringsactie 'Alle lichten uit' wil Tuinwijk er zowel het intern personeel als de externe aannemers ertoe aanzetten om bij het verlaten van leegstaande gebouwen na uitgevoerde werken, alle elektrische apparatuur terug uit te schakelen en zodoende het sluimerverbruik tijdens de leegstand tot een minimum te beperken.
  - Tuinwijk heeft bij haar reorganisatie werk gemaakt van de opvolging van werkbonden en uitgaven voor onderhoud en herstellingen. Tweewekelijks wordt er gerapporteerd over de werkbonden die extern werden uitgegeven. Maandelijks wordt er over de stand van zaken van de uitgaven en de realisatie van de werkbonden gerapporteerd aan de raad van bestuur. Via Sociopack wordt een link gemaakt naar de analytische boekhouding en wordt bijgehouden welke kosten gemaakt worden per woninggroep.
  - 3 keer per jaar maakt de financieel verantwoordelijke een overzicht op van alle uitgaven per externe aannemer. Zo krijgt Tuinwijk zicht op de evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van het voorbije werkingsjaar (zie OD 5.4). Hierover wordt ook gerapporteerd in het jaarverslag.
  - Voor het renoveren van haar patrimonium (Waterwijk) heeft de SHM een beroep gedaan op EFRO-subsidies.
- De frictieleegstand is in de periode 2012 tot en met 2016 sterk gedaald van 6,37% of 95 woningen (in 2012) tot 0,5% of 7 woningen in 2016. Slechts 20% van de SHM's had een lager percentage aan frictieleegstand op die datum. Om de frictieleegstand te laten dalen, organiseert Tuinwijk binnen de maand na ontvangst van de opzeg een controlebezoek. Meteen worden afspraken gemaakt met de huurder om de woning correct te verlaten. Grotere werken worden afzonderlijk genoteerd en doorgegeven voor prijsaanvragen. Een eventuele aannemer kan meteen met de werken beginnen van zodra de woning vrijkomt. Bij het verlaten van de woning wordt een uitgaande plaatsbeschrijving opgemaakt, door dezelfde persoon die de controle deed. De planning voor hetzij herstellingen, hetzij grotere werken wordt door de teamleider onderhoud en herstellingen geregeld. Het 'leegstandsregister' ondersteunt dit proces. Alle acties, vanaf de melding opzeg tot en met de vrijgave woning voor verhuuring en de effectieve verhuuring, worden zichtbaar. Deze lijst is voor iedereen toegankelijk via het intranet of bij de leden van het technisch team. De bedoeling is dat iedereen zijn acties registreert in het register en dat de teamleider de voortgang tussen 2 verhuringsen accuraat kan opvolgen.
  - Er waren in de jaren 2012-2016 meerdere nieuwe renovatie- of vervangingsbouwprojecten die een verhuis van de huurder noodzakelijk maakten. De structurele leegstand lag in 2012 op 1,11% met 15 woningen en steeg geleidelijk in de volgende jaren tot een maximum van 3,61% of 90 woningen in 2015. Eind 2015 waren grote renovaties afgerond waardoor de structurele leegstand eind 2016 slechts 1,07% of 15 woningen bedroeg. Momenteel gaat Tuinwijk in samenwerking met het CAW na in welke mate daklozen gehuisvest kunnen worden in leegstaande woningen.

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

*Beoordeling: Goed*

Tuinwijk heeft een goed inzicht in de huurdersachterstallen en volgt de evolutie op. Ze doet inspanningen om huurdersachterstal te voorkomen en te bestrijden. De procedure huurdersachterstal laat toe om huurders met betalingsproblemen op te volgen en wordt bijgestuurd in functie van het effect op de daling van de huurdersachterstallen. Toch zijn de huurderachterstallen nog hoog. In 2016 ging het om 2,47%. 70% van de SHM's heeft lagere achterstallen. De huurdersachterstal kende een sterk schommelend verloop tussen 2012 en 2016. De SHM past de boekhoudregels inzake de huurdersachterstallen correct toe. Tuinwijk bestrijdt domiciliefraude en sociale fraude door een nauwe samenwerking met

de politie en het organiseren van buurtmanagement. De visitatiecommissie is van oordeel dat de SHM goed presteert voor deze operationele doelstelling maar beveelt aan verder in te zetten op het verminderen van de huurdersachterstallen.

- De totale huurdersachterstal bij Tuinwijk bedraagt 2,47% van de in 2016 gefactureerde bedragen (d.i. de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als de vertrokken huurders). 70% van de SHM's heeft lagere huurdersachterstallen. De relatieve huurdersachterstallen bedroegen in 2012 nog 3,61% maar daalden sterk in 2013 tot 2,75%. In 2014 bedroeg de totale huurdersachterstal 3,31% om in 2015 verder te stijgen tot 3,63%. In 2016 daalden ze terug tot 2,47%. De SHM rapporteert maandelijks gedetailleerde cijfers over de evolutie van de huurdersachterstallen, waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen zittende en vertrokken huurders. In het jaarverslag wordt cijfermatig gerapporteerd over alle stappen in de procedure voor het opvolgen van de huurdersachterstallen.
- Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment met Tuinwijk overleggen om tot een afbetalingsplan te komen. Vanaf de tweede aanmaning ontvangt het OCMW een lijst zodat zij hun cliënten kunnen aansporen tot betaling of mee kunnen helpen zoeken naar een gepaste oplossing (zie OD 4.2). De procedure voor huurdersachterstallen wordt geactualiseerd in functie van haar effect. In 2014 en 2016 werd ze bijgestuurd na goedkeuring op de raad van bestuur. (OD 4.2)
- Tuinwijk hanteert een methode van minnelijke opzegging (opzegging van het contract over 3 maanden indien huurdersachterstallen niet betaald werden) ingeval alle andere stappen om de huurdersachterstallen te innen, zijn uitgeput. Dit leidt in laatste instantie vaak nog tot betalingen waardoor de huurder wel in de woning kan blijven wonen. In 2016 werd dit 13 keer met succes toegepast, een stijging ten opzichte van 2015 (10 keer).
- Het debiteurenreglement is heel overzichtelijk wat betreft de boekhoudkundige verwerking van de huurdersachterstallen. Deze boekhoudschema's zijn conform de geldende reglementering. Zo inventariseert de SHM de vorderingen op de vertrokken huurders periodiek en boekt ze deze, na een beslissing van de raad van bestuur, af indien de betrokken persoon gedurende 1 jaar of meer geen betalingen heeft verricht nadat de verrichting dubieus is geboekt. Vorderingen op zittende huurders worden pas definitief afgeboekt na beslissing door de raad van bestuur en op basis van een vonnis of briefwisseling van de raadsman of gerechtsdeurwaarder. De visitatiecommissie nuanceert de onderlinge positionering van de SHM's omdat de boekhoudkundige verwerking van de huurdersachterstallen bij SHM's verschillend kan zijn, ook al groeit die de laatste jaren meer naar elkaar toe. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM's draagt natuurlijk bij tot de vergelijkbaarheid tussen de SHM's onderling.
- Uit het jaarverslag blijkt dat de bedragen aan dubieuze debiteuren bij vertrokken huurders sinds 2014 sterk dalen (64.000 euro in 2014 en 13.000 euro in 2016). Daardoor daalt ook het bedrag aan geboekte waardeverminderingen (56.000 euro in 2014 en 11.000 in 2016). Bij de zittende huurders blijft de situatie ongeveer gelijk.
- Tuinwijk werkt zeer intensief samen met de politie Lokeren, cel domiciliefraude, in het kader van de opsporing van domiciliefraude bij huurders. De samenwerking is formeel goedgekeurd en het procesverloop is volledig uitgetekend. In geval van vaststelling van domiciliefraude door de politie, maakt zij een proces-verbaal op en ontvangt Tuinwijk steeds een kopie. Daarmee kan Tuinwijk meteen actie ondernemen en hoeft zij niet te wachten tot deze persoon ambtshalve geschrapt of ingeschreven wordt.
- Omgekeerd krijgt Tuinwijk ook zelf meldingen via burens, of stelt de technische dienst mogelijke fraudegevallen vast. Deze worden doorgegeven aan één van de contactpersonen bij de cel domiciliefraude van de politie. Zij voeren vervolgens een onderzoek. Op basis van de resultaten van het gevoerde onderzoek wordt desgevallend een brief verstuurd naar de betrokken huurder met de melding en aanpassing van de huur met uitnodiging op kantoor. Dit leidt meestal tot een regularisatie van de situatie. In 2016 heeft dit echter geleid tot een gerechtelijke uithuiszetting.
- 3-maandelijks organiseert de stad Lokeren een vergadering 'buurtmanagement'. OCMW, politie, schepenen van bevolking, ambtenaar dienst bevolking en Dienst Integrale Veiligheid (DIV) van de stad Lokeren en Tuinwijk bespreken samen dossiers met vermoeden of vaststelling van domiciliefraude en problematische woonsituaties zodat men kan ingrijpen waar nodig.

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

*Beoordeling: Goed*

Tuinwijk maakt al een aantal jaren gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. Het resultaat wordt één keer per jaar grondig besproken op de raad van bestuur waarbij ze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. De voorziene renovatieprojecten en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere bekostigd met eigen middelen, heeft ze eveneens opgenomen in de planning. Dit verhoogt de kwaliteit van deze planning. Anderzijds stelt de visitatiecommissie vast dat opgelopen vertraging bij het realiseren van de projecten nog niet geleid heeft in het bijwerken van de financiële planning. De financiële impact van projecten in de idee-fase wordt ook niet verwerkt in de financiële planning. Mede omwille van de sterke financiële leefbaarheid beoordeelt de visitatiecommissie deze prestaties goed. De visitatiecommissie beveelt de SHM wel aan opnieuw een strategisch beleidsplan te maken voor de volgende jaren en dit te vertalen in de financiële planning.

- Tuinwijk maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. Volgens dit model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en/of voor renovatie- en vervangingsbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnfinanciering (via NFS2 of FS3), met marktconforme leningen en/of met eigen middelen. In dit laatste geval is er een directe negatieve impact op de liquide middelen van de SHM. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de VMSW toegestane leningen.
- De planning wordt in principe één keer per jaar besproken en toegelicht op de raad van bestuur van de SHM. Voorafgaandelijk wordt hierover ook de mening van de bedrijfsrevisor gevraagd, die een analyse maakt van de resultaten van de financiële planning en duidt op mogelijke risico's. Uit de betrokken verslagen kan de visitatiecommissie opmaken dat Tuinwijk de planning grondig bespreekt en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. De SHM heeft alle lopende en geplande projecten ingevoerd tot en met 2018. Momenteel gaat de tijdshorizon niet verder omdat mogelijke projecten voor de toekomst nog te vaag zijn. Volgens de financiële planning zouden het project Drooge Keele en Heirbrug reeds moeten starten in 2018 maar de realisatie van deze projecten heeft vertraging opgelopen. De financiële planning houdt daar nog geen rekening mee. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de SHM de voorziene budgetten voor de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere ook die met eigen middelen, in de planning heeft opgenomen. De financiële planning is in vergaande mate maar nog niet volledig afgestemd op de geplande financiële stromen voor die onderhouds- en renovatieplanning. Dit verhoogt zeker de kwaliteit van deze planning en geeft de SHM een duidelijker inzicht in de evolutie van de financiële leefbaarheid, bijvoorbeeld naar de beschikbaarheid van eigen middelen voor investeringen. Om een goede financiële planning te hebben, wordt vereist dat 'alle renovatiekosten' worden opgenomen, wat bij Tuinwijk gebeurd is. (OD 2.1)
- De SHM heeft zich de voorbije jaren verdiept in de financiële planning van de VMSW en er inzicht in verworven. De investeringen in de renovatieprojecten en de courante onderhoudsuitgaven zijn geïntegreerd in de financiële planning en dit op een overzichtelijke manier. Evenwel stelt de visitatiecommissie voor dat de SHM intensiever gebruik zou maken van de financiële planning en van de opgedane kennis om de financiële gevolgen van investeringen in de toekomst beleidsmatig te simuleren. Momenteel is de financiële planning niet meer actueel aangezien het nu reeds duidelijk is dat de vooropgestelde planning van de projecten niet gehaald zal worden. Intensiever gebruik maken van de financiële planningstool is dus aangewezen waardoor de bijkomende inzichten die gevraagd worden aan de bedrijfsrevisor nog waardevoller kunnen zijn. Momenteel bespreekt de raad van bestuur van de SHM slechts eenmaal per jaar de financiële planning. De beslissing van de raad van bestuur om tot vervangingsbouw over te gaan in de wijk Gladiolenhof wordt bijvoorbeeld niet ondersteund door een goede aangepaste financiële analyse, verwerkt in de financiële planning. De visitatiecommissie beveelt aan om de financiële planning ook tussentijds te gebruiken om simulaties te maken van de financiële impact van grote projecten, zelfs wanneer deze projecten nog in 'idee-fase' zijn. Tussentijds bijwerken met deze simulaties kan de raad van bestuur helpen

bij het nemen van grote investeringsbeslissing, zodat de leden van de raad van bestuur de gevolgen van de beslissing voor de maatschappij beter kunnen inschatten.

- Tuinwijk heeft een strategisch plan 2015-2019 met concrete doelstellingen opgesteld. De visitatiecommissie heeft kunnen nagaan dat heel wat werk verricht werd om deze doelstellingen te realiseren. De visitatiecommissie beveelt aan om deze oefening opnieuw te maken voor de hierop volgende periode en de financiële impact van deze doelstellingen te simuleren in de financiële planning op de lange termijn.(OD 5.1)

## 4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

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

*Beoordeling: Goed*

De visitatiecommissie beoordeelt het informeren van burgers door de SHM als goed omwille van haar grote klantvriendelijkheid en heldere communicatie. Tuinwijk beschikt over een goede website en heel heldere en goed uitgewerkte brochures met alle relevante informatie voor zowel huurders als kandidaat-huurders. De brieven en de meeste andere documenten van de SHM zijn klaar en duidelijk. Bovendien heeft de SHM ook een heel goede halfjaarlijkse nieuwsbrief. Met deze mix van communicatiemiddelen stelt Tuinwijk zich zeer toegankelijk en laagdrempelig op en informeert ze huurders en kandidaat-huurders op een begrijpelijk manier onder meer over de voorwaarden van het huren van een sociale woning, het toewijzingssysteem, haar patrimonium en rechten en plichten van huurder en verhuurder. Ze informeert op die manier ook over de klachtenprocedure en over het voorkomen van sociale en domiciliefraude, alsook over de vorige visitatie.. In samenwerking met tal van woon- en welzijnsactoren zorgt ze voor een laagdrempelige toegang tot haar dienstverlening en medewerkers.

- Tuinwijk is telefonisch bereikbaar van 8u tot 12u en van 12u30 tot 17u (vrijdag van 8u tot 12u) en is 3 keer per week een halve dag open voor bezoekers. Voor bewoners bestaat de mogelijkheid om een afspraak te maken op maandagavond tussen 17u en 18u. Tuinwijk heeft een rolstoeltoegankelijk kantoor in het centrum van Lokeren, gelegen in een van haar grootste woonwijken. De balie medewerker ontvangt de klanten en beantwoordt zelf vragen, of verwijst door naar een medewerker, waar met eerbied voor de privacy van de betrokkene een gesprek kan worden gevoerd. De onthaalbediende registreert alle bezoekers, net als voor welke medewerkers ze komen. Zo werden in 2016 4213 klantenbezoeken geregistreerd. Tijdens de gesprekken gaven bewoners en actoren aan dat bewoners op dit moment voldoende tijd krijgen om hun verhaal te doen.
- Kandidaat-huurders kunnen zich tijdens de openingsuren aanmelden en ondersteuning krijgen bij het invullen van de in functie van hun kandidatuurstelling noodzakelijke formulieren. Ook op de website van Tuinwijk kunnen kandidaat-huurders het inschrijvingsformulier terugvinden, samen met een onthaalbrochure die op een bevattelijke wijze veel nuttige informatie biedt. Kandidaat-huurders kunnen zich eveneens inschrijven via het OCMW of bij het SVK (als ze huurder zijn bij het SVK).
- De brieven en documenten van de SHM zijn recent getoetst op klare taal en zijn derhalve goed en duidelijk. Bovendien heeft de SHM recent gewerkt aan een nieuwe huisstijl die alle publicaties van de SHM attractiever en bijgevolg ook toegankelijker maken. Deze huisstijl wordt toegepast in alle documenten van de SHM, maar komt in een aantal publicaties bijzonder goed tot uiting:
  - De SHM heeft een onthaalbrochure voor kandidaat-huurders. Hierin worden op heel laagdrempelige en attractieve manier de volgende zaken toegelicht:
    - wie is wie bij de SHM: raad van bestuur, directie, onthaal en het team klanten en bewonerswerking;
    - de inschrijvingsprocedure; de wachtlijst en wachttijden, de evolutie van de wachttijden, wat bij een aanbod en waarom men kan geschrapt worden;

- een uitvoerig overzicht van de woningen, deel uitmakend van het patrimonium van Tuinwijk;
- De SHM heeft een onthaalbrochure voor huurders, waarin eveneens op laagdrempelige wijze een aantal zaken worden toegelicht:
  - wie is wie bij de SHM: raad van bestuur, directie, onthaal, het team klanten en bewonerswerking, het team technische dienst, de groendienst en de dienst schilders, de dienst onderhoud en herstel, ...;
  - rechten en plichten;
  - het huurcontract: duur, huurderscategorieën en opzeg;
  - huurprijs, huurlasten en huurwaarborg;
  - aankoop van sociale woning of kavel;
  - beknopt overzicht patrimonium.
- De halfjaarlijkse nieuwsbrief, met nuttige informatie omtrent de rechten en plichten als huurder (o.a. klachtenprocedure, wat bij betalingsproblemen, ondersteuning bij activiteiten, enz.) de dienstverlening (o.a. de wachtdienst, de hersteldienst en de werking ervan, nieuwe medewerkers, enz.), de werking van de SHM (o.a. actiepunten naar aanleiding van de vorige visitatie, inhuldiging van nieuwe en gerenoveerde gebouwen, verhuisoperaties en de aanpak ervan, enz.) en de projecten;
- De website met onder meer webpagina's voor kandidaat-huurders, huurders en kandidaat-kopers, naast pagina's rond onderhoud en herstellingen, nieuwsitems, en projecten. Verder is er een mediatheek waarop alle formulieren en publicaties, de klachtenprocedure, het jaarverslag, het ziezo-boekje, het visitatierapport, enz. terug te vinden zijn.

Deze documenten vormen de kern van een uitvoerige informatieverschaffing van de SHM.

- In samenwerking met de provincie Oost-Vlaanderen en de verschillende technische diensten van de Oost-Vlaamse SHM's is een Ziezo-boekje opgemaakt. Hierin wordt in klare taal en met duidelijke tekeningen aangegeven welke herstellingen ten laste zijn van de huurder en welke ten laste van de verhuurder. Ook tips voor de huurders omtrent het onderhoud van hun woning werden hierin opgenomen. De brochure werd aan de huurders van de SHM bezorgd in december 2014.
- Het enige document dat nog moet getoetst worden op klare taal is het reglement van inwendige orde. De SHM heeft daartoe een actualisatie van het reglement voorzien.
- De SHM heeft een klachtenprocedure en communiceert hierover met de huurders (oa website en nieuwsbrief) maar deze wordt bijzonder weinig gebruikt: vier keer in 2015 en zeven keer in 2016. Tegelijk kon de visitatiecommissie vaststellen dat een aantal meldingen van huurders evenzeer als klacht konden worden aanzien. De visitatie vindt het dan ook opportuun om de klachtenprocedure te evalueren. Sowieso acht de visitatie het aangewezen om meldingen die effectief als klacht beschouwd kunnen worden, ook als daadwerkelijk als klacht te aanzien.
- Bij specifieke vragen of meldingen bleek het niet voor alle huurders even duidelijk in welke mate en met binnen welk tijdsbestek er opvolging aan het probleem zou worden gegeven. Omwille van het beperkt aantal aanwezigen is het voor de visitatiecommissie niet duidelijk in welke mate deze problemen structureel zouden zijn, maar we adviseren de SHM om hier oog voor te hebben. De visitatiecommissie verwijst hierbij ook naar een aanbeveling uit het vorige visitatierapport: *“Maak een goed en transparant opvolgingsstelsel 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.. Hier is slechts ten dele aan voldaan. In het bijzonder de opvolging van responstermijnen en de communicatie hierover met de bewoners blijft een aandachtspunt. ”*
- Naar aanleiding van de vorige visitatie werd de technische dienst gereorganiseerd (zie ook OD 4.1). Deze wijziging heeft geleid tot een betere informatieverschaffing ten aanzien van de huurders. In haar tevredenheidsmetingen polst de SHM ook steeds naar de tevredenheid over de communicatie

en informatieverstopping. De respons was vaak beperkt (zie ook OD 6.3), maar in alle tevredenheidsmetingen werd dit aspect als positief beoordeeld.

- Bij de inhuur van nieuwe projecten en bij geplande renovatiewerken organiseert Tuinwijk een informatievergadering voor de (nieuwe) huurders. Bij geplande verhuisbewegingen is er opvolging vanuit de SHM door middel van huisbezoeken waarna ze op individuele wijze haar huurders bij de verhuis ondersteund (zie OD 4.1).

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

*Beoordeling: Zeer goed*

Voor deze operationele doelstelling wordt verwacht dat de SHM snel en duidelijk communiceert naar de beleids- en andere actoren in het woon- en welzijnsveld. Alle actoren en beleidsverantwoordelijken geven aan dat de SHM bijzonder grote openheid toont en heel veel informatie deelt over een breed gamma aan werkingsaspecten. Bovendien heeft de SHM met veel actoren in het werkveld een samenwerkingsakkoord afgesloten over diverse aspecten. Alle actoren waren zeer enthousiast over de samenwerking met de SHM. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Tuinwijk voor deze doelstelling als zeer goed, vooral omwille van de zeer actieve manier waarop ze informatie deelt en samen met haar partners haar rol opneemt binnen het woon- en welzijnsbeleid. Tuinwijk heeft hier de laatste jaren sterk op ingezet en haar aanpak loont.

- Er zijn geen indicaties dat de informatiedeling met VMSW en Wonen-Vlaanderen niet optimaal zou verlopen. Ook de prestatiedatabank-gegevens werden tijdig up-to-date gebracht binnen de mogelijkheden die de SHM daartoe had. Daardoor gaat de visitatiecommissie ervan uit dat Tuinwijk op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.
- Op het lokaal woonoverleg stelt Tuinwijk zich zeer constructief op en levert ze heel vlot alle informatie aan om agendapunten inhoudelijk te stofferen. Op dit overleg zijn steeds de voorzitter, de directeur en de adjunct-directeur van Tuinwijk aanwezig. De inbreng van Tuinwijk op het lokaal woonoverleg gaat verder dan een bespreking van de nieuwe projecten. Het gaat onder meer over nieuwe samenwerkingsverbanden of akkoorden, gewijzigde regelgeving en de impact ervan op de werking, actualisatie van het inschrijvingsregister, lokaal toewijzingsreglement, enz. Nieuwe projecten worden reeds van bij de conceptfase toegelicht.
- Tuinwijk heeft veel en verregaande samenwerkingen uitgewerkt met diverse actoren in het veld. Deze samenwerkingen hebben betrekking op informatiedeling, maar gaan ook duidelijk verder dan dat. Onderstaand overzicht toont dit aan:
  - Tuinwijk neemt actief deel aan vergaderingen van het NESSLO (Netwerk Sociale Sector Lokeren), waarbij Tuinwijk haar werking heeft voorgesteld via een presentatie en andere werkingen heeft leren kennen. Via dit recent opgericht netwerk leren organisaties in Lokeren elkaar beter kennen en zoeken ze naar synergiën;
  - Met de wijkpolitie heeft de SHM een samenwerking die onder meer resulteert in nauwgezette aanpak van de domiciliefraude (zie ook OD 4.2);
  - Met de Dienst Integrale Veiligheid heeft Tuinwijk een gezamenlijke aanpak opgezet rond problematisch woongedrag en verwaarlozing. De afstemming op de werkvloer is bijzonder intens en gebeurt bijna dagelijks. (zie ook OD 4.2);
  - Met het CAW wordt er vlot samengewerkt inzake woonbegeleiding (zie ook OD 4.2);
  - Tuinwijk neemt deel aan de Welzijnsraad van de stad Lokeren;
  - Met het OCMW zijn er diverse afspraken rond informatiedeling bij actualisatie van de wachtlijsten, huurachterstal en inschrijving van kandidaat-huurders;
  - Tuinwijk is de trekkende partner in een nieuw systeem voor versnelde toewijzing van woningen met onder meer het OCMW, CAW, Centrum Geestelijke gezondheidszorg en Bijzondere Jeugdzorg (zie ook OD 4.1);

- Tuinwijk nam deel aan een werkgroep rond dakloosheid met alle betrokken welzijnspartners, waarbij Tuinwijk ook engagementen op zich heeft genomen, zoals in het kader van de versnelde toewijzing van woningen (zie ook OD 1.5);
- Tuinwijk werkt samen met ondersteuningsnet Lokeren aan de bouw van 8 studio's in een co-housing project voor meerderjarigen met een beperking (zie ook OD 1.5);
- Tuinwijk verhuurt twaalf woningen buiten het sociaal huurstelsel aan vzw's Allerande en Sperwer (zie ook OD 1.5);
- Tuinwijk heeft een samenwerkingsakkoord met het WZC Hof van Eksaarde voor de zorgcomponent 'woningen voor senioren' (zie ook OD 1.5);
- Bij de actualisatie van de wachtlijsten deelt Tuinwijk informatie met het OCMW, de NESLO-partners, via een artikel in de Infokrant en de website van Tuinwijk. Het OCMW neemt hierbij een actieve rol op door alle inwoners van Lokeren die dreigen te worden geschrapt, te contacteren (zie ook OD 4.1).

Verder is Tuinwijk één van de actoren geweest die heeft aangedrongen op het opstarten van een SVK-werking in Lokeren. De SHM zette zich hiervoor bovendien actief in. Alle actoren die de visitatiecommissie kon spreken, toonden zich bijzonder positief over de bereidheid van Tuinwijk tot informatiedeling. Tuinwijk stuurt bijvoorbeeld ook zijn jaarverslag en alle nieuwsbrieven door naar deze actoren.

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

*Beoordeling: Voor verbetering vatbaar*

Waar Tuinwijk in 2013 nog geen enkele tevredenheidsmeting uitvoerde, peilt zij op heden naar de tevredenheid van haar huurders na 3 maanden huur (bij nieuwe huurders), na verhuisbewegingen (van zittende huurders) en na het uitvoeren van werken. Men doet dit systematisch en objectief. De respons ligt evenwel bijzonder laag. Dit is te wijten aan te beperkte bevragingen aan een te kleine steekproef of doelgroep. Oorspronkelijk was de invoering van de Vlaamse tevredenheidsmeting voorzien voor het najaar van 2017, maar dit werd uitgesteld tot begin 2018. Omwille van de bijzonder lage respons en het feit dat Tuinwijk getalmd heeft om dit te remediëren, door bijvoorbeeld met het uitrollen van de Vlaamse methodiek beoordeelt de visitatiecommissie deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- De tevredenheidsenquête bij nieuwe huurders loopt reeds het langst. Deze enquêtes worden afgegeven bij nieuwe huurders tijdens het huisbezoek na drie maanden verhuring. Huurders worden verzocht om de enquête terug te bezorgen aan de SHM. In 2015 werd bij 38 nieuwe huurders een enquête afgegeven en kreeg de SHM er 7 ingevuld terug. In 2016 werden er 25 enquêtes afgegeven en kreeg de SHM er 7 ingevuld terug. In 2017 zijn reeds 64 enquêtes afgegeven en zijn er 15 ingevuld terug bezorgd. Op zich is een responsgraad van 20 à 30 procent niet weinig, maar in absolute aantallen is het uiteraard wel te weinig om er concrete, representatieve conclusies aan te verbinden. Uit het (te) beperkte staal aan reacties bleek de respons positief over zowel het onthaal, de dienstverhuur, de technische dienst, de woning als de woonbuurt.
- In 2016 werd een tevredenheidsenquête uitgevoerd bij een verhuisbeweging naar aanleiding van uitgevoerde werken. Er werden toen 29 enquêteformulieren naar de bewoners verstuurd. 8 enquêteformulieren werden terug bezorgd. Opnieuw wordt vastgesteld dat de enquête, ondanks een redelijke responsgraad, niet voldoende representatief om er conclusies te kunnen uit trekken. De respondenten waren weliswaar positief over de gevoerde communicatie, de geboden ondersteuning, het respecteren van de vooropgestelde timing, enz.
- In 2017 zijn er - tot 13 december - 609 enquêtes bezorgd om de tevredenheid te meten van de uitgevoerde herstellingen die geen betrekking hadden op de gemene delen. 130 ingevulde enquêtes werden terug bezorgd. Opnieuw werd eenzelfde responsgraad genoteerd. Omdat het absoluut aantal terug bezorgde enquêteformulieren, in absolute cijfers, merkbaar hoger ligt, is deze enquête veel representatiever. De SHM heeft op basis van deze bevraging reeds één van zijn aannemers bijgestuurd. Over het algemeen was de respons positief zowel inzake het respecteren van de gemaakte

- afspraken, de tevredenheid over de aangeboden oplossing, de kwaliteit van de uitgevoerde herstelling, de aan de herstelling voorafgaande communicatie.

De visitatiecommissie stelt vast dat Tuinwijk in de voorbije jaren reeds al heel wat tevredenheidsmetingen heeft gehouden. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om te kijken hoe ze haar inspanningen kan stroomlijnen en ofwel een hogere respons kan verkrijgen op haar verschillende bevragingen, ofwel bevragingen kan koppelen om hogere aantallen te bekomen. Vandaag is de input vanuit deze tevredenheidsmetingen immers te beperkt. Het uitrollen van de Vlaamse tevredenheidsmeting kan een goede houvast bieden voor een brede bevraging.

## 5. AANBEVELINGEN

### 5.1 Aanbevelingen voor de SHM

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

1. Ga samen met de stad Lokeren na hoe de maatschappij bijkomende grondposities kan verwerven met het oog op het realiseren van sociale huurwoningen op langere termijn (OD 1.4) gealigneerd op een visie en strategie voor de toekomst van de SHM.
2. Voer systematisch een voldoende grondig vooronderzoek uit bij grote projecten om mogelijke meerkosten bij realisatie te vermijden. Ga bij een ontwerp uit van een raming aan 95% van het subsidiabel plafond, zodat mogelijke meerkosten niet meteen leiden tot een overschrijding van het subsidiabel plafond (OD 3.1).
3. Maak concreet werk van bewonersbetrokkenheid via de mogelijkheden die vandaag reeds bestaan. De reeds gevormde bewonersgroep en mogelijk andere buurtcollectieven of initiatieven vormen opportuniteiten (OD 4.4).
4. Tuinwijk heeft een strategisch plan 2015-2019 met concrete doelstellingen opgesteld. De visitatiecommissie heeft kunnen nagaan dat heel wat werk verricht werd om deze doelstellingen te realiseren. De visitatiecommissie beveelt aan om deze oefening opnieuw te maken voor de hierop volgende periode en de financiële impact van deze doelstellingen te simuleren in de financiële planning op de lange termijn en de financiële planning actueel te houden indien projecten vertragen oplopen (OD 5.4)
5. Ga na hoe de inzake het meten van de tevredenheid geleverde inspanningen meer gestroomlijnd kunnen worden om ofwel een hogere respons te verkrijgen. Vandaag is de input vanuit deze tevredenheidsmetingen immers te beperkt. Het uitrollen van de Vlaamse tevredenheidsmeting kan een goede houvast bieden. (OD 6.3)

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

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

Tuinwijk realiseert op de meeste operationele doelstellingen goede prestaties en op enkele OD's zelfs zeer goede prestaties. De visitatiecommissie oordeelt dat de SHM zelf in staat is via het ondernemen van concrete en valabele acties op middellange termijn minstens de 'voor verbetering vatbaar' beoordeelde operationele doelstellingen op aanvaardbare wijze te remediëren.

Betreffende de operationele doelstelling 4.4 : betrekken van bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer stelt de visitatiecommissie voor om hiervoor op korte termijn een concreet actieplan uit te werken. Dit is belangrijk omdat deze prestaties reeds voor verbetering vatbaar waren in de vorige visitatie, maar tot op heden nog niet aangepakt zijn, Tuinwijk heeft een onderzoek lopende via een bachelorproef, Dit zal ongetwijfeld nuttige input leveren om hier daadwerkelijk mee aan de slag te gaan, tegelijk moet de SHM ook waakzaam zijn dat dit niet de enige insteek wordt en men hier te afhankelijk van is.

## 5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

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

## 5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

Kleven van stickers op PMD-zakken (i.s.m de intercommunale en FOSTplus) ten einde verkeerd gesorteerde (en niet-opgehaalde) zakken te kunnen toewijzen aan een appartement. Huurders die verkeerd hadden gesorteerd, krijgen uitleg over wat ze verkeerd hadden gedaan. Bewoners wiens PMD-zakken blijven staan en/of bewoners die hun zak te vroeg of op een verkeerd tijdstip buitenzetten worden hierover telefonisch aangesproken. (zie ook OD 6.1)

Tuinwijk heeft zelf een intranet gemaakt, waardoor snellere toegang tot gegevens tussen collega's en afdelingen binnen de SHM mogelijk is. De gegevens die hier geregistreerd worden en toegankelijk zijn, hebben te maken met het beheer van de interne processen en het delen van relevante informatie binnen de SHM. Dit intranet werd opgemaakt in het kader van het organisatie-veranderingstraject dat de laatste jaren werden gelopen. Verbeteringen en veranderingen worden zichtbaar, meetbaar en toegankelijk gemaakt.(OD 5.2)

## BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Johan Van Havermaet, Voorzitter
- Tina Verkaeren, Directeur
- Hector Van Hoye, ondervoorzitter
- Hilaire Liebaut, bestuurder
- Filip Liebaut, bestuurder
- Tina Heyninck, bestuurder

### Medewerkers SHM

- Jacqueline Van Uytvanck – teamcoördinator poetsdienst
- Stefaan Dhondt – arbeider/schilder
- Wim Goosens – arbeider/klusjesman
- Guy Baert – Technisch-administratief medewerker
- Luc D'hollander – technisch medewerker
- Tom Van den Abbeele – verantwoordelijke onderhoud en herstel
- Bert Vlaeminck – teamcoördinator Technische dienst
- Ronny Hyde – financieel beheerder
- Karla De Smet - onthaalbediende
- Sophie Van Goethem - verantwoordelijke opvolging huurdersachterstallen, sociale dienst,
- Annelies oosterlinck - kandidaat huurders, toewijzingen en registratie van de klachten
- Filip De Letter - teamcoördinator Klanten- en Bewonerswerking

### Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Ans Quintelier – huisvestingsambtenaar Lokeren

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

- Veerle Van Hee, buurtwerkster – Dienst Integrale Veiligheid
- Cindy Van Lent, Wijkinspecteur – Politie Lokeren
- Sofie Vandenhove, buurtwerkster – Dienst Integrale Veiligheid
- Rik Charle, beleidsmedewerker – Aldesande Wonen VZW
- Hanne Couckuyt, medewerker – Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen
- Yannick Claes, Coördinator – Sociaal Verhuurkantoor Waasland
- Stefanie Valcke, preventieve Woonbegeleiding – CAW Oost-Vlaanderen
- Inge Jansegers, teambegeleider woonbegeleiding – CAW Oost-Vlaanderen
- Davy D'hont, maatschappelijk werker – OCMW Lokeren
- Sabrina Creygelman, hoofd maatschappelijk werker – OCMW Lokeren

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

- Er waren een 6-tal bewoners aanwezig

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

### Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Kris Van den Bossche, secretaris OCMW Lokeren

## BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

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

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

**actualisatie:** Elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt, houdt in een inschrijvingsregister, ook 'wachtljst' genaamd, een lijst van kandidaat-huurders bij. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaat-huurders aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de inkomensvoorwaarde en/of hun gezinssituatie nog dezelfde is als op het moment van de initiële inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM, waarbij ze eventueel ook hun voorkeur (bijvoorbeeld de ligging of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder (aan het in het rijksregister opgenomen adres, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk heeft gevraagd om de briefwisseling naar een ander adres te verzenden). Indien de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt de kandidaat-huurders geschrapt uit het register en verliest de kandidaat-huurders zijn of haar plaats op de wachtljst, tenzij de kandidaat-huurder kan aantonen dat er sprake is van overmacht.

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

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

**bijzondere sociale lening:** Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1<sup>o</sup>) leningen verstrekt door de VMSW of het Vlaams Woningfonds (VWF) en (2<sup>o</sup>) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's). De door de VMSW of het VWF verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VWF lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbreng verwachten. Zowel de woning als de ontleners moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz.). Deze voorwaarden werden via het eengemaakt leningenbesluit op 13 september 2013 op elkaar afgestemd zodat het voor een ontleners geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de VMSW 'Vlaamse Woonlening' (cf. [www.vlaamsewoonlening.be](http://www.vlaamsewoonlening.be)) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het VWF noemt de 'bijzondere sociale lening' 'sociale lening' (cf. [www.vlaamswoningfonds.be](http://www.vlaamswoningfonds.be)). De door de VMSW en het VWF gehanteerde andersoortige terminologie resulteert in begripsverwarring, te meer er ook door EKM's sociale leningen worden verstrekt waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie van het toekennen van een sociale lening door een EKM. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de VMSW of het VWF, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. [www.sociaalwoonkrediet.be](http://www.sociaalwoonkrediet.be)).

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

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

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

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

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

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

**EKM:** Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

**erkenningenbesluit:** Het 'erkenningenbesluit' betreft het Besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (cf. <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843>).

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

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

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

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

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

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

**IGS:** intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

**KSH of Kaderbesluit Sociale Huur:** Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode.

**K-waarde of K-peil:** de K-waarde geeft het algemene isolatieniveau van een woning aan. De K-waarde moet zo laag

mogelijk zijn: een lage K-waarde betekent namelijk dat een woning beschikt over een hoog isolatieniveau, wat helpt om warmteverliezen tegen te gaan. De K-waarde wordt berekend aan de hand van de U-waarden (zie U-waarde) van de verschillende bouwdelen en ook de compactheid van het gebouw speelt een belangrijke rol. Dit is immers logisch, want een compact gebouw heeft minder geveloppervlakte langs waar warmte verloren kan gaan. De EPB-wetgeving verplicht een K-waarde van ten hoogste K40 (of 40 W/m<sup>2</sup>K)

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

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

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

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

**Nulmeting:** zie Bindend Sociaal Objectief (BSO)

**OCMW:** Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

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

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

**projectenlijst:** de projectenlijst bevat een lijst met projecten waarvan de verrichtingen principieel vatbaar zijn voor programmering (en dus subsidiëring). Behoudens uitzonderingen moeten alle projecten eerst een *lokale beleidstoets* doorlopen (en renovatie- of vervangingsbouwprojecten ook een *renovatiestoets*) alvorens ze op de projectenlijst kunnen komen.

Nadat een project op de projectenlijst staat, kan het achtereenvolgens op de *meerjarenplanning* en de *korte termijnplanning* komen, alvorens het project in uitvoering gaat.

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

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

**Samenlevingsopbouw:** sector van buurt- en opbouwwerk

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

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

**sociale lening:** zie *Bijzondere Sociale Lening*

**SVK:** Sociaal Verhuurkantoor (cf. [www.vmsw.be](http://www.vmsw.be) en [www.huurpunt.be](http://www.huurpunt.be))

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

leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (cf. art. 26 KSH).

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

**U-waarde:** De U-waarde geeft weer hoeveel warmte er verloren gaat per m<sup>2</sup> en per tijdseenheid bij een temperatuurverschil van 1°C tussen het binnen- en het buitenklimaat. De U-waarde wordt daarom uitgedrukt in W/m<sup>2</sup>K en moet best zo laag mogelijk zijn. Een lage U-waarde betekent namelijk dat er weinig warmte verloren gaat.

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

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

**VIVAS:** Vereniging Inwoners VAN Sociale woningen

**Vlaamse woonlening:** zie 'bijzondere sociale lening'

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

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

**VMSW: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen** (cf. [www.vmsw.be](http://www.vmsw.be))

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

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

**VVH:** Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen ([www.vvh.be](http://www.vvh.be))

**VVSG:** Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten ([www.vvsg.be](http://www.vvsg.be))

**VWF:** Vlaams Woningfonds ([www.vlaamswoningfonds.be](http://www.vlaamswoningfonds.be))

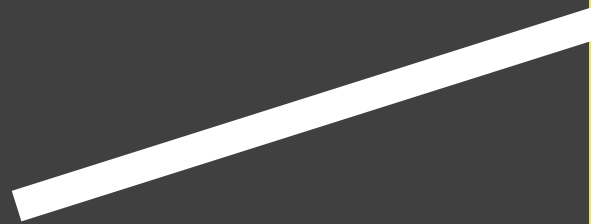
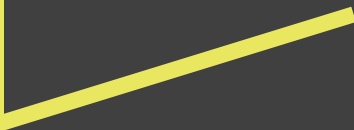
**wachlijst:** zie *actualisatie*

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



[www.visitatieraad.be](http://www.visitatieraad.be)  
[info@visitatieraad.be](mailto:info@visitatieraad.be)

**Formele reactie van  
Tuinwijk (4220)  
op het visitatierapport  
van 12 juni 2018**



**Vlaanderen**  
is wonen



# Verbeterplan Tuinwijk

N.a.v. visitatierapport 12 juni 2018

Meersstraat 8  
9160 Lokeren

t. 09/348.27.38  
f. 09/349.02.96

[info@tuinwijk.be](mailto:info@tuinwijk.be)  
[www.tuinwijk.be](http://www.tuinwijk.be)

# Inhoudsopgave

<b>I. Inleiding</b> .....	2
Missie	
Visie	
Uitdagingen voor de toekomst	
<b>II. Beschikbaarheid van woningen</b> .....	4
O.D. 1.1 Tuinwijk realiseert nieuwe sociale huurwoningen	
O.D. 1.4 Tuinwijk verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	
O.D. 1.5 Tuinwijk stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	
<b>III. Kwaliteit van woningen en woonomgeving</b> .....	5
O.D. 2.1 Tuinwijk staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig	
<b>IV. Betaalbaarheid</b> .....	6
O.D. 3.1 Tuinwijk bouwt prijsbewust	
<b>V. Sociaal beleid</b> .....	7
O.D. 4.1 Tuinwijk biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	
O.D. 4.3 Tuinwijk voorkomt leefbaarheidproblemen en pakt ze aan	
O.D. 4.4 Tuinwijk betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	
<b>VI. Financiële leefbaarheid</b> .....	9
O.D. 5.2 Tuinwijk beheerst haar kosten goed	
O.D. 5.3 Tuinwijk voorkomt en bestrijdt huurachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	
O.D. 5.4 Tuinwijk heeft en gebruikt een goed financieel plan	
<b>VII. Klantgerichtheid</b> .....	11
O.D. 6.1 Tuinwijk informeert burgers snel en duidelijk	
O.D. 6.3 Tuinwijk meet de tevredenheid van klanten	
<b>VIII. Samenvatting</b> .....	14

# Inleiding

---

Naar aanleiding van de visitatie die voor de tweede keer plaatsvond in december 2017 en resulteerde in een definitief visitatierapport van 12 juni 2018, hield Tuinwijk zijn werking opnieuw tegen het licht, rekening houdende met de eindbeoordelingen en adviezen terzake.

## Missie

De vennootschap heeft als doel:

1° de woonvoorwaarden van de woonbehoeftige gezinnen en alleenstaanden te verbeteren, inzonderheid van de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden, door te zorgen voor een voldoende aanbod van sociale huurwoningen of sociale koopwoningen, eventueel met inbegrip van gemeenschappelijke voorzieningen, met aandacht voor hun integratie in de lokale woonstructuur;

2° bij te dragen tot de herwaardering van het woningbestand, door ongeschikte woningen of ongeschikte gebouwen te renoveren, te verbeteren en aan te passen of ze zo nodig te slopen en te vervangen;

3° gronden en panden te verwerven voor de realisatie van sociale woonprojecten en de terbeschikkingstelling van percelen in sociale verkavelingen.

Een gedeelte van de sociale huurwoningen moet aangepast zijn aan de behoeften van grote gezinnen, bejaarden en personen met een handicap.

4° De vennootschap kan een bescheiden woonaanbod verwerven, verwezenlijken en vervreemden en niet-residentiële ruimten verwerven, realiseren, verhuren en verkopen onder de voorwaarden, vastgesteld in artikel 41, §2 en §3, van de Vlaamse Wooncode en eventueel nader geregeld door de Vlaamse Regering.

## Visie

- We zijn een open en gastvrije maatschappij. We wekken vertrouwen op en zijn toegankelijk voor iedereen.
- We benaderen onze cliënten met respect en begrip.
- Cliënten zijn tevreden over onze dienstverlening, die tevens kan rekenen op een maatschappelijk draagvlak.
- We zijn een aantrekkelijke werkgever met aandacht voor de kwaliteiten van onze medewerkers. Er is ruimte voor diversiteit, autonomie, groei- en ontplooiingskansen en dit in optimale werkomstandigheden.
- We zijn een slagkrachtige, dynamische en vooruitstrevende organisatie.
- We werken vanuit een verantwoord middelenbeheer en financieel bewustzijn.
- Het verhogen van het aantal kwaliteitsvolle en betaalbare woningen is een constant streven van Tuinwijk.
- In haar werking heeft Tuinwijk aandacht voor duurzaamheid.
- Onze werking is transparant en we communiceren op een actieve manier met de buitenwereld.
- Onze aanpak vertrekt vanuit een open kijk op de samenleving. We hebben aandacht voor de korte en de lange termijn. We meten de effecten van onze acties en spelen accuraat in op nieuwe evoluties en uitdagingen.
- We werken actief samen met andere actoren en bouwen netwerken uit. De stad Lokeren is daarbij een belangrijke partner als grootste aandeelhouder.

- Tuinwijk werkt aan de leefbaarheid binnen haar wijken en zet hiervoor personeel en middelen in teneinde een aangename leefomgeving te creëren.
- NIEUW: Tuinwijk besteedt personeel en middelen aan het betrekken van haar bewoners bij haar beleid en werking.

## Uitdagingen voor de toekomst

1. Tuinwijk staat voor de uitdaging om naast het renoveren van het bestaand patrimonium teneinde de kwaliteit in stand te houden, ook voldoende nieuwbouw te realiseren teneinde aan de lange wachtlijst van kandidaat-huurders tegemoet te komen.

Gelet op de beperkte grondreserves van Tuinwijk zal het nodig zijn om de komende jaren enerzijds zelf actief op zoek te gaan naar nieuwe opportuniteiten en anderzijds deel te nemen aan CBO-procedures, uitoefenen van recht van voorkoop waar zich interessante aanbiedingen voordoen, vervangingsbouw te organiseren op eigen oude woonerven... Overleg met de stad Lokeren als grootste aandeelhouder en vastlegging van een strategie in de volgende beleidsnota van de stad is noodzakelijk.

2. Gelet op de positieve financiële situatie door de historische werking van Tuinwijk kan zij nog beperkt bijkomende projecten financieel aan, doch aangezien elk nieuwbouw- en renovatieproject meer kosten dan inkomsten creëert, zorgt elk nieuw project voor een daling van de financiële middelen.

Bij renovatieprojecten zijn er dikwijls onvoorziene meerwerken. Tuinwijk zal er op moeten toezien deze waar mogelijk op voorhand te voorzien door grondigere voorstudies van het dossier te maken, dit alles teneinde de bouwkost van Tuinwijk beter onder controle te houden. Dit geldt eveneens voor de nieuwbouwprojecten. In het kader van prijsbewust bouwen is het belangrijk dat Tuinwijk probeert om het subsidiabel plafond niet te overschrijden.

De opmaak van een nieuwe gedetailleerde renovatie-, nieuwbouw- en vervangbouwplanning op lange termijn aan de hand van de conditiemeting die momenteel lopende is, dringt zich op. Deze planning dient dan ook financieel te worden ingebed, waarna deze geheel of gedeeltelijk, afhankelijk van de haalbaarheid in het volgend beleidsplan (2019-2025) van Tuinwijk kan worden opgenomen.

3. Tenslotte wordt bewonersbetrokkenheid steeds belangrijker. Mensen worden mondiger en huurders wensen inspraak in wat hen aanbelangt. Het is een grote uitdaging voor Tuinwijk om haar huurders te motiveren en warm te maken om zich mee in te zetten voor het collectief belang van hun sociale huisvestingsmaatschappij.

# Beschikbaarheid van woningen

---

## O.D. 1.1 Tuinwijk realiseert nieuwe sociale huurwoningen

### Actieplan:

1. Vervangbouw op bestaande woonerven met capaciteitsverhoging waar mogelijk:

- Gladiolenhof reeds ingepland met capaciteitsverhoging (+/- 7 extra wooneenheden op de site)
- Beukenhof: nieuw RUP met projectzone voor Tuinwijk in aanmaak – zodra klaar wordt ook hier een vervangbouwproject opgestart

2. Inschrijven bij eerstvolgende oproep CBO-procedure

De oproep voor de CBO-procedure nr. 11 heeft Tuinwijk aan zich laten voorbijgaan omwille van drukte door GLOBO en Visitatie in 2017. Tuinwijk zal zich bij de eerstvolgende oproep met zekerheid kandidaat stellen.

3. Tuinwijk zal na de lokale verkiezingen in oktober 2018 in overleg gaan met het nieuwe stadsbestuur teneinde haar noden voor te leggen met de vraag concrete acties aangaande grond- of eigendomsverwerving te willen opnemen in het nieuwe beleidsplan.

## O.D. 1.4 Tuinwijk verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren

Actieplan: zie actieplan onder O.D. 1.1

Bijkomend zal Tuinwijk de komende jaren ook zelf actief op zoek gaan naar geschikte opportuniteiten om bijkomende sociale woonprojecten te kunnen realiseren en dit via de aanbiddingen op de vastgoedmarkt en via contactneming met ontwikkelaars/bouwpromotoren.

## O.D. 1.5 Tuinwijk stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen

### Actieplan:

1. Tuinwijk zal blijvend de inkomende vragen van doelgroepen onderzoeken teneinde te bekijken waar de nood zit en hoe Tuinwijk hier eventueel mee aan tegemoet kan komen o.a. via opmaak doelgroepenplan, afsluiten samenwerkingsakkoorden...

2. In 2018 zal het doelgroepenplan voor éénoudergezinnen gefinaliseerd worden, waardoor Tuinwijk een deel van haar patrimonium bij voorrang aan deze doelgroep zal kunnen toewijzen.

3. Via jaarlijkse analyse van de wachtlijst van Tuinwijk zal door de raad van bestuur bepaald worden welke noden er zijn voor welke doelgroepen en zal het beleid hierop afgestemd worden.

4. De wachttijden voor gezinnen met kinderen loopt zeer hoog op bij Tuinwijk. Waar mogelijk zal Tuinwijk in nieuwbouwprojecten ééngezinswoningen met 3, 4 en 5 slaapkamers voorzien met aandacht voor een gezonde sociale mix.

5. Het bestaande beleid betreffende de aanpak van onder- en overbezetting verder uitvoeren en jaarlijks opvolgen en evalueren + bijsturen waar nodig.

# Kwaliteit van woningen en woonomgeving

---

O.D. 2.1 Tuinwijk staat in voor het onderhoud en herstel, de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig

## Actieplan:

1. Jaarlijks streven naar een maximale gemiddelde doorlooptijd voor structurele leegstand per kwartaal van 30 dagen (uitgezonderd de totaalrenovatie) teneinde het financieel verlies door structurele leegstand te verminderen en kandidaat-huurders op de wachtlijst sneller te kunnen helpen
2. Maximaal 1% openstaande werkbonden (intern en extern) van het totaal aantal werkbonden van jaar X op raad van bestuur van maart jaar x+1 teneinde een correcte dienstverlening naar de huurders te kunnen garanderen.
3. Minimaal 95% van de werkbonden van jaar X moeten binnen de vooropgestelde termijn uitgevoerd zijn.
4. Jaaractieplannen voor groenonderhoud en schilderwerken gemene delen en houten buitenschrijnwerk aan woningen opmaken, ieder jaar uiterlijk tegen 1/12 voor het jaar daaropvolgend.
5. Streven naar een responsgraad van minimaal 20% bij de tevredenheidsenquêtes in het kader van de opvolging van herstellingen teneinde een representatief resultaat te kunnen voorleggen.
6. Streven naar een tevredenheidsgraad van 85% van de totaal ingediende en ingevulde tevredenheidsenquêtes betreffende de opvolging van herstellingen teneinde te streven naar een correcte dienstverlening.
7. Uiterlijk tegen 30/09/2018 en de patrimoniuminventaris (tool conditiemeting VMSW) opgemaakt te hebben voor gans patrimonium Tuinwijk.

Deze teamdoelstellingen werden opgenomen bij de plannings- en ontwikkelingsgesprekken met de leden van de technische dienst in het voorjaar van 2018.

# Betaalbaarheid

---

## O.D. 3.1 Tuinwijk bouwt prijsbewust

### Actieplan:

1. In de simulatietabel van een nieuwbouw- of renovatiedossier zal vanaf 1 juni 2018 gestreefd worden naar een raming van maximaal 95 % van de FS3-norm. Indien de raming te hoog uitvalt zal reeds in de ontwerpfase dienen te worden gezocht naar posten waarop kan bespaard worden.
2. Continue bijsturing van de ontwerprichtlijnen met het oog op prijsbewust, duurzaam en energiezuinig (ver)bouwen. Elke afwijking dient te worden voorgebracht ter goedkeuring aan de raad van bestuur en deze kan enkel worden goedgekeurd indien absoluut noodzakelijk in het kader van het voorliggende project.
3. Bij nieuwbouwprojecten vanaf 2018 zal gestreefd worden naar de norm van 0% meerwerken conform de richtlijnen van de prestatiedatabank.
4. Bij renovatieprojecten vanaf 2018 zal gestreefd worden naar de norm tussen de 0% en 3% meerwerken, waarbij elk meerwerk grondig dient te worden gemotiveerd.
5. Elk nieuwbouw- en renovatieproject zal vanaf 2018 reeds in ontwerpfase grondig onder de loep worden genomen door de technische dienst van Tuinwijk teneinde te controleren op eventuele lacunes/vergetelheden met het oog op het vermijden van voorzienbare meerwerken in uitvoeringsfase. Indien nodig zullen hiervoor bijkomende studies moeten gebeuren in plannings- of voorontwerpfase.
6. De bestekken bij overheidsopdrachten zullen vanaf heden nog strenger worden nagezien op het gebied van betaalbaarheid en worden bijgestuurd waar nodig.
7. Voor extra eisen op het gebied van energie-efficiëntie of architecturale kwaliteiten gaat Tuinwijk op zoek naar bijkomende subsidie- of energieprijemogelijkheden of kostenbesparende maatregelen.

# Sociaal beleid

---

## O.D. 4.1 Tuinwijk biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

### Actieplan:

1. Tegen uiterlijk 30/06/2018 wordt het reglement van inwendige orde voor appartementen en woningen samengevoegd en gemoderniseerd tot één huishoudelijk reglement met duidelijke regels in klare taal, waarna dit zal verdeeld worden onder alle huurders. Het nieuwe reglement treedt dan in voege vanaf 1 juli 2018 en vervangt integraal de twee oude reglementen van inwendige orde. Dit wordt ook digitaal ter beschikking gesteld via de website van Tuinwijk.

2. Teneinde het capaciteitsprobleem aan te pakken, heeft de raad van bestuur beslist dat er een bijkomende fulltime medewerker met bachelorsdiploma maatschappelijk werk mag aangeworven worden vanaf 2019. Deze nieuwe medewerker zal worden ingezet om nieuwe initiatieven inzake bewonersparticipatie uit de grond te stampen en mee te helpen bij de huisvestingsondersteuning van onze huidige bewoners.

## O.D. 4.3 Tuinwijk voorkomt leefbaarheidproblemen en pakt ze aan

### Actieplan:

1. Tegen uiterlijk 31/05/2019 zal Tuinwijk een gedetailleerde en globale beleidsvisie omtrent de aanpak van leefbaarheid uitwerken en op papier hebben gezet, waarbij naast de huidige hoofdzakelijk reactieve aanpak ook de nadruk zal worden gelegd op proactief en preventief handelen. Dit beleid zal moeten vertaald worden in concrete doelstellingen die zullen worden opgenomen in het nieuwe strategische plan 2019 – 2025.

## O.D. 4.4 Tuinwijk betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer

### Actieplan:

1. Teneinde het capaciteitsprobleem aan te pakken, heeft de raad van bestuur beslist dat er een bijkomende fulltime medewerker met bachelorsdiploma maatschappelijk werk mag aangeworven worden vanaf 2019. Deze nieuwe medewerker zal worden ingezet om nieuwe initiatieven inzake bewonersparticipatie uit de grond te stampen en mee te helpen bij de huisvestingsondersteuning van onze huidige bewoners.

2. Daarnaast werden reeds volgende initiatieven inzake bewonersparticipatie goedgekeurd naar aanleiding van de resultaten van de bestelde bachelorproef inzake bewonersparticipatie:

2.1 Opstart van een redactieraad . De oproep voor kandidaten werd gelanceerd in de zomereditie 2018 van de Nieuwskrant van Tuinwijk. De opstart van de redactieraad is voorzien in september 2018.

#### Doel van de redactieraad:

Onder leiding van de communicatieverantwoordelijke en de verantwoordelijke van de sociale dienst zullen bewoners begeleid worden om zelf teksten te schrijven, interviews af te nemen, nieuwe rubrieken te ontwikkelen ... voor opname in onze nieuwskrant. Doel is de nieuwskrant nog dichter bij onze huurders te brengen, door het nieuws te laten schrijven door de ervaringsdeskundigen zelf.

2.2. Opstart focusgroepgesprekken rond een vooraf bepaald thema. Het eerste focusgroepgesprek zal plaatsvinden in de tweede helft van oktober 2018 met als thema sluikstorten. Tuinwijk doet bij de organisatie van deze focusgroepgesprekken beroep op eventuele partners, afhankelijk van het thema. In casu zal Tuinwijk in het najaar van 2018 dit focusgroepgesprek samen met IDM (Intercommunale verantwoordelijke voor de afvalverwerking) leiden.

#### Doel van de focusgroepgesprekken:

Knelpunten bespreken, analyseren en voorstellen tot verbetering formuleren. De focus ligt op de algemene knelpunten en niet op individuele problemen. De huurders zijn ervaringsdeskundigen waarvan wij verwachten dat zij algemene oplossingen en voorstellen tot verbetering formuleren die hun individuele problemen overstijgen.

#### Plan van aanpak:

- communicatie via folder/brochure voor alle huurders + herinnering via SMS
- start met uiteenzetting door personeel Tuinwijk en IDM: wat doet Tuinwijk i.s.m. IDM reeds in de strijd tegen zwerfvuil? (+/- 15 minuten)
- Bepalen van een aantal vragen/statements waarover in kleine groepjes dient te worden nagedacht onder leiding van een gespreksleider die de gesprekken in goede banen leidt (+/- 30 minuten)
- Daarna voorstelling van de ideeën per groep + verslaggeving hiervan wordt opgemaakt door Tuinwijk (+/- 45 minuten)
- Verslaggeving aan Raad van Bestuur op eerstvolgende vergadering met eventuele voorstellen

2.3 Opstart digitale ideeënbus via website Tuinwijk uiterlijk tegen 1 september 2018. De opstart hiervan werd reeds aangekondigd via de zomereditie 2018 van de Nieuwskrant van Tuinwijk.

2.4 Herinvoering en uitbreiding van permanentiemomenten i.s.m. DIV in verscheidene wijken van Tuinwijk: heropstart voorzien begin 2019.

3. Tegen uiterlijk 30 september 2018 zal er een globale beleidsvisie rond bewonersparticipatie worden uitgewerkt en voorgebracht ter goedkeuring voor de raad van bestuur. Dit beleid zal moeten vertaald worden in concrete doelstellingen die zullen worden opgenomen in het nieuwe strategische plan 2019 – 2025.

# Financiële leefbaarheid

---

## O.D. 5.2 Tuinwijk beheerst haar kosten goed

### Actieplan:

1. Verdere opvolging van het door Tuinwijk gedetailleerd ontwikkelde leegstandsregister, waarbij acties worden gekoppeld aan gevolgtrekkingen. Dit register monitort zowel de structurele als niet-structurele leegstand.
2. Jaarlijks streven naar een maximale gemiddelde doorlooptijd voor structurele leegstand per kwartaal van 30 dagen (uitgezonderd de totaalrenovatie) teneinde het financieel verlies door structurele leegstand te verminderen
3. Doorlooptijden niet-structurele leegstand met minstens 10% verminderen tegen uiterlijk 31/12/2019 (t.o.v. de cijfers op 31/12/2017) d.m.v. tussentijdse evaluaties en eventuele acties m.b.t. het toewijssysteem daaraan gekoppeld.
4. Uiterlijk tegen eind 2019 een beter en gedetailleerdere onderhoudsplanning van het bestaande patrimonium op lange termijn opmaken.
5. Jaarlijkse grondige analyse van de huurlasten tegen 31/12 van ieder jaar teneinde te bekijken of er nog mogelijkheden zijn om deze te doen dalen. Indien mogelijkheden tot daling wordt actieplan opgemaakt.
6. Verbruiken van gas, water en elektriciteit in leegstaande woningen minstens op gelijk niveau of lager houden dan eind 2017 (in verhouding met het aantal leegstandsdagen) teneinde kostenbesparend te werken en dit via de verderzetting van de bestaande sensibiliseringscampagne “Alle lichten uit” waarbij zowel het intern personeel als externe aannemers ertoe worden aangezet om bij het verlaten van leegstaande woningen/gebouwen na uitgevoerde werken, alle elektrische apparatuur en CV terug uit te schakelen.
7. Aanvragen van energiepremies/subsidies in renovatie- en nieuwbouwdossiers of bij investeringen in bestaande woningen tijdig in orde brengen teneinde er voor te zorgen dat we deze niet mislopen.
8. Jaarlijkse controle, uiterlijk tegen 31/12, van lopende raamcontracten teneinde te voorkomen dat een contract afloopt en er niet opnieuw tijdig de markt werd opgegaan conform wetgeving overheidsopdrachten.
9. Inzetten op prijsbewust bouwen (zie actieplan onder O.D. 3.1)
10. Streven naar een daling van de personeelskost door natuurlijke afvloeiing door pensionering binnen de arbeiders- en poetsploeg, waarbij geen vervanging zal worden voorzien.
11. Gemaakte planning ERP2020 qua timing correct volgen en hiervoor tijdig de nodige dossiers voorbereiden voor Directiecomité en Raad van Bestuur.
12. Jaarlijkse rapportering aan de raad van bestuur van de gemaakte kosten per woninggroep, op te maken door de financieel beheerder.
13. 6-maandelijkse rapportering aan directeur van de omzetcijfers per leverancier.

### O.D. 5.3 Tuinwijk voorkomt en bestrijdt huurachterstal, sociale fraude en domiciliefraude

#### Actieplan

1. Voorkomen dat de huurachterstal zittende huurders stijgt t.o.v. 31/12/2017 d.m.v. 3-maandelijkse tussentijdse evaluatie en eventuele aanpassing procedure aanpak huurachterstal in debiteurenreglement.
2. Invoering van een aanklampbeleid via sms, huisbezoeken, extra brieven e.d. tegen uiterlijk 30/03/2019 met het oog op het verminderen van de huurachterstal.
3. Verder inzetten op het bestrijden van sociale en domiciliefraude door middel van de bestaande samenwerking met Politie Lokeren, cel domiciliefraude en het “buurtmanagement”.

### O.D. 5.4 Tuinwijk heeft en gebruikt een goed financieel plan

#### Actieplan

1. Jaarlijks moet de teamcoördinator van het technisch team, n.a.v. de opmaak van de financiële 10-jarenplanning samen met de VMSW de meest recente ramingen, timing en overzicht van de projecten doorgeven aan de financieel beheerder en/of verantwoordelijke voor de FP bij de VMSW teneinde een realistische planning te kunnen opmaken.
2. Tussentijdse verschuivingen in timing, grote vertragingen en wijzigende ramingen in grotere projecten worden onmiddellijk door de technische dienst doorgegeven aan de financieel beheerder, die het financieel plan laat aanpassen/aanpast aan deze wijzigingen. Indien deze wijzigingen een grote impact hebben op de financiële gezondheid van de maatschappij, moeten deze onmiddellijk ter kennisgeving worden voorgedragen voor de raad van bestuur.
3. Jaarlijks, zal de financieel beheerder van Tuinwijk, n.a.v. de opmaak van de financiële 10-jarenplanning samen met de VMSW, de meest recente ramingen, timingen en overzicht projecten hem/haar aangereikt door de technische dienst van Tuinwijk, ingeven in de planning teneinde een realistisch beeld te krijgen van de financiële evolutie van Tuinwijk en hierover een duidelijke en correcte verslaggeving opmaken voor de raad van bestuur.
4. Elk nieuwbouw-of renovatieproject in idee-vorm of interesse tot aankoop wordt gesimuleerd in de financiële planning vooraleer een beslissing te nemen omtrent het al dan niet uitvoeren ervan.
5. Tegen uiterlijk 31/12/2019 zal Tuinwijk aan de hand van de conditiemeting (tool VMSW) van het patrimonium van Tuinwijk een lange termijn renovatie- en vervangbouwplanning opmaken, welke zal worden gesimuleerd in de financiële meerjarenplanning teneinde de haalbaarheid ervan te controleren. Op basis van deze studie zal dan een definitieve renovatie- en vervangbouwplanning aan de raad van bestuur ter goedkeuring worden voorgelegd.
6. De beleidsdoelstellingen die zullen worden opgenomen in het nieuwe in opmaak zijnde strategisch plan 2019-2025 zullen eveneens worden afgetoetst aan de financiële meerjarenplanning.

# Klantgerichtheid

---

## O.D. 6.1 Tuinwijk informeert burgers snel en duidelijk

### Actieplan:

1. Tegen uiterlijk 31/12/2018 zal er tevens een jaarlijkse nieuwskrant worden uitgegeven voor de kandidaat-huurders van Tuinwijk met relevante informatie voor de burgers die op de wachtlijst van Tuinwijk staan.
2. De onthaalbrochures voor de huurders en kandidaat-huurders worden ten allen tijde up-to-date gehouden teneinde huurders en K-H correct te informeren.
3. De website van Tuinwijk wordt ten allen tijde up-to-date gehouden teneinde correcte en vooral actuele informatie de wereld in te sturen.
4. Er gebeurt een continue monitoring van de uitgaande briefwisseling in Klare Taal d.m.v. jaarlijkse evaluatie van de brieven op de respectievelijke teamvergaderingen van het technisch team en het team Klanten- en bewonerswerking en dit teneinde een verstaanbare communicatie te voeren met de klanten.
5. Correcte en tijdige organisatie van de verhuisbeweging bewoners Gladiolenhof en dit met een totale leegmaking tegen uiterlijk 1/09/2019.
6. Tegen uiterlijk 30/06/2018 wordt het reglement van inwendige orde voor appartementen en woningen samengevoegd en gemoderniseerd tot één huishoudelijk reglement met duidelijke regels in klare taal, waarna dit zal verdeeld worden onder alle huurders. Het nieuwe reglement treedt dan in voege vanaf 1 juli 2018 en vervangt integraal de twee oude reglementen van inwendige orde. Dit wordt ook digitaal ter beschikking gesteld via de website van Tuinwijk.
7. Uiterlijk tegen 30/6/2019 evaluatie en herziening van de huidige klachtenprocedure teneinde duidelijkheid te scheppen over wat wel en niet als klacht wordt aanzien en ervoor te zorgen dat alle klachten correct geregistreerd en behandeld worden.
8. Uiterlijk tegen 1/5/2018 werden de responstermijnen mee opgenomen in de communicatie naar de huurders bij herstellingen. Jaarlijks zal worden geëvalueerd of minimaal 95% van de werkbonden van het voorbije jaar binnen de vooropgestelde termijn werden uitgevoerd. Indien deze doelstelling niet wordt behaald zal het systeem moeten bijgestuurd worden.

### O.D. 6.3 Tuinwijk meet de tevredenheid van klanten

#### Actieplan:

1. Opstart doorlopende tevredenheidsenquêtes via tool VMSW uiterlijk tegen 01/06/2018 voor de kandidaat-huurders waarbij wordt gestreefd naar een responsgraad van minimaal 20% zodat tegen eind 2018 er beleidsmatig conclusies kunnen getrokken worden uit de representatieve resultaten. Concreet zal elke nieuwe K-H vanaf 1/6/2018 een enquête (tool VMSW) meegestuurd krijgen bij de bevestiging van zijn/haar inschrijving teneinde te peilen naar zijn/haar tevredenheid over de dienstverlening dienaangaande bij Tuinwijk. Er zal ook een herinneringsbrief/-mail worden gestuurd 14 dagen na afgifte.
2. Opstart doorlopende tevredenheidsenquêtes via tool VMSW uiterlijk tegen 01/06/2018 voor de nieuwe huurders waarbij wordt gestreefd naar een responsgraad van minimaal 20% zodat tegen eind 2018 er beleidsmatig conclusies kunnen getrokken worden uit de representatieve resultaten. Concreet zal elke nieuwe huurder binnen de 6 maand na het betrekken van de nieuwe woning een tevredenheidsenquête overgemaakt krijgen per brief of persoonlijk overhandigd krijgen bij het huisbezoek. De nieuwe bewoners zullen bij het huisbezoek aangemoedigd worden door de sociale dienst om de enquête in te vullen en terug te bezorgen. Er zal ook een herinneringsbrief/-mail worden gestuurd 14 dagen na afgifte.
3. Behoud van de huidige tevredenheidsenquête bij herstellingen, waarbij wordt gestreefd naar een responsgraad van minimaal 20%. Indien deze responsgraad lager ligt, zullen acties worden gekoppeld aan de enquête (d.m.v. herinneringsbrieven, -mails, -sms...) teneinde te trachten deze responsgraad te verhogen.
4. Bij de tevredenheidsmeting bij herstellingen wordt gestreefd naar een tevredenheidsgraad van minimaal 85% van de totaal ingediende en ingevulde tevredenheidsenquêtes teneinde te streven naar een correcte dienstverlening.
5. Uiterlijk 01/03/2019 zullen de éénmalige enquêtes voor de zittende huurders i.v.m. “woning en buurt” en “dienstverlening” Tuinwijk worden opgestart voor het ganse patrimonium (45% adressen random laten kiezen door het systeem van de VMSW). Teneinde de responsgraad te verhogen zal Tuinwijk na 14 dagen een herinneringsbrief/-mail sturen, alsook een systeem van beloning daaraan koppelen (5 cadeaubonnen die via lottrekking door tool VMSW worden bepaald). De resultaten van deze enquête zullen eveneens bekend worden gemaakt via de nieuwskrant van Tuinwijk en de raad van bestuur zal in juni 2019 uit deze resultaten de huidige dienstverlening en/of leefbaarheidsbeleid kunnen evalueren en bijsturen waar nodig. De nieuw aan te werven maatschappelijk assistent die begin 2019 zal starten, zal de bevraging van de zittende huurders onder zijn/haar takenpakket krijgen en dit bij prioriteit moeten opstarten.
6. Teneinde de interne werking bij “verplichte verhuisbewegingen” te kunnen blijven evalueren, zal na afloop van elk project met verplichte verhuis de reeds bestaande tevredenheidsenquête verstuurd worden. Op basis van de resultaten zal de werking en/of het beleid inzake worden bijgestuurd waar nodig.
7. Teneinde de responsgraad te verhogen bij alle tevredenheidsenquêtes zal, gelet op de aanwerving van een maatschappelijk assistent per 01/01/2019, vanaf 2019 worden stilgestaan of bijkomende huisbezoeken nodig zijn en/of bepaalde huurders, kandidaat-huurders ondersteuning nodig hebben bij het invullen van de tevredenheidsenquête.

De verantwoordelijke kandidaat-huurders en verantwoordelijke huurders en bewonerswerking zullen vanaf 2019 eveneens melding maken van deze mogelijkheid tot ondersteuning voor wie dit wenst.

8. Teneinde de responsgraad van alle enquêtes die Tuinwijk lanceert te verhogen, werd in de nieuwskrant zomereditie 2018 een artikel hieromtrent opgenomen. Tuinwijk zal soortgelijke communicatiemiddelen blijven gebruiken waar mogelijk om de responsgraad van de enquêtes te allen tijde zo hoog mogelijk te houden.

9. Teneinde de huurders betrokken te houden bij de “algemene tevredenheid” zullen de resultaten van de enquêtes, na voorleggen Raad van Bestuur, maximaal kenbaar gemaakt worden aan de huurders, door middel van nieuwskrant, website, ... .

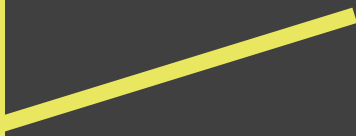
# Samenvatting

---

Tuinwijk zal de komende jaren vooral inzetten op:

1. Het uitstippelen van een nieuw beleid rond grondverwerving en uitbreiding bestaand patrimonium  
Tuinwijk in samenwerking met de stad Lokeren
2. Het inzetten op bewonersparticipatie, waarbij een volledige nieuwe beleidsvisie de basis zal vormen
3. Het uitgebreid bevragen van haar huurders en kandidaat-huurders, waarbij zal gestreefd worden naar een hogere responsgraad en de resultaten mee zullen worden genomen in de beleidsvisie
4. Het prijsbewust bouwen, waarbij grondig vooronderzoek en strengere controles op meerwerken de basis zullen vormen.
5. De opmaak van een nieuw strategisch plan 2019-2025 dat ook financieel zal afgetoetst worden.

**Beslissing van de minister  
n.a.v. het visitatierapport  
van 12 juni 2018  
van Tuinwijk (4220)**



**Vlaanderen**  
is wonen

# Vlaamse Regering

Viceminister-president van de Vlaamse  
Regering

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

Arenbergstraat 7

1000 BRUSSEL

T 02 552 69 00

F 02 552 69 01

kabinet.homans@vlaanderen.be

De heer Johan Van Havermaet,  
voorzitter Tuinwijk  
Meersstraat 8  
9160 LOKEREN

uw bericht van uw kenmerk  
4 juli 2018  
vragen naar/e-mail  
Goele Mondelaers  
goele.mondelaers@vlaanderen.be

ons kenmerk  
  
telefoonnummer  
02 552 69 82

bijlagen  
  
datum  
**06-09-2018**

**Betreft:** beslissing n.a.v. het definitief visitatierapport d.d. 12 juni 2018 van  
Tuinwijk, Lokeren

Geachte voorzitter,

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

De visitatiecommissie oordeelt dat uw SHM 'goede' prestaties levert op 10 (van  
de 17) operationele doelstellingen (OD's). Bijkomend worden de geleverde  
prestaties op 4 OD's als 'zeer goed' beoordeeld. Rekening houdend met het feit  
dat uw SHM n.a.v. de vorige visitatie voor een aanzienlijke uitdaging stond qua  
prestatieverbetering, is dit een zeer goede prestatie waarmee ik u, de leden van  
uw raad van bestuur, uw directeur evenals alle medewerkers van uw SHM bij  
deze uitdrukkelijk feliciteer.

Twee doelstellingen (prijksbewust bouwen en klantentevredenheid meten)  
worden door de visitatiecommissie als 'voor verbetering vatbaar' ('VVV')  
beoordeeld. Tevens worden de prestaties van uw SHM inzake het betrekken van  
bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer als zijnde  
'onvoldoende' beoordeeld. De visitatiecommissie formuleerde onder meer  
inzake de 2 als 'VVV' geëvalueerde OD's (OD 3.1 en OD 6.3) evenals inzake de als  
zijnde 'onvoldoende' beoordeelde OD (OD 4.4) 5 aanbevelingen.

Uit de reactie van uw maatschappij meen ik te mogen opmaken dat uw SHM zich bewust is van het feit dat prestaties verbeteren een continue volgehouden inspanning vergt. Het verheugt mij dan ook om te vernemen dat uw SHM inzake een aantal te verbeteren doelstellingen evenals de door de visitatiecommissie geformuleerde aanbevelingen inmiddels reeds, op een coherente wijze, actie heeft ondernomen en zal ondernemen. Bovendien engageert uw SHM zich onder meer tot:

- het uitstippelen van een nieuw grondverwervingsbeleid evenals het uitbreiden van het bestaand patrimonium;
- het op basis van een register monitoren van zowel de structurele als de frictieleeftijd waarbij, abstractie makend van totaalrenovaties, een gemiddelde doorlooptijd van maximaal 30 dagen zal worden nagestreefd;
- het tegen uiterlijk eind september 2018 uitwerken en het vervolgens implementeren van een nieuwe visie om de bewoners beter te betrekken bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer waarbij onder meer bewoners zullen worden begeleid om zelf voor de nieuwskrant teksten te schrijven; er focusgroeps gesprekken inzake bestaande knelpunten zullen worden georganiseerd; de website van Tuinwijk onder meer zal voorzien in een digitale ideeënbus en er in samenwerking met de Dienst Integrale Veiligheid (DIV) van de stad Lokeren opnieuw en frequenter permanentiemomenten in de wijken van Tuinwijk zullen worden georganiseerd;
- het uitgebreid bevragen van haar huurders en kandidaat-huurders, waarbij een hogere responsgraad zal worden nagestreefd en de bekomen resultaten mede bepalend zullen zijn inzake de te implementeren beleidsvisie;
- prijsbewuster bouwen, via het inzake nieuwbouw- en renovatiedossiers, vanaf de ontwerpfase, nastreven van ramingen die maximaal 95% van de FS3-norm bedragen; het continu bijsturen van de ontwerprichtlijnen, het reeds vanaf de ontwerpfase berichten van een grondiger vooronderzoek evenals het doorvoeren van strengere controles op meerwerken;
- het tegen eind mei 2019 opmaken van een globale leefbaarheidsvisie en
- het opmaken van een nieuw strategisch plan 2019-2025 dat financieel zal worden afgetoetst.

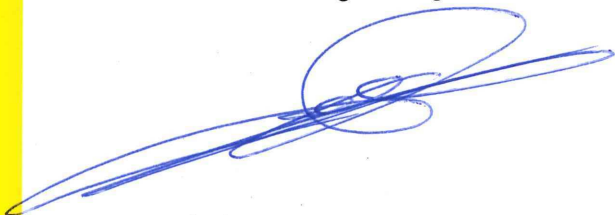
Gelet op het feit dat de door Tuinwijk aldus vooropgestelde verbeteraanpak tevens tegemoet komt aan de bekommernis van de visitatiecommissie, vervat in het visitatierapport, heb ik beslist dat er zich, in opvolging van de prestatiebeoordeling van Tuinwijk (ambtshalve) geen specifieke maatregelen opdringen.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

Het feit dat er door mij (ambtshalve) geen specifieke maatregelen worden genomen in opvolging van de prestatiebeoordeling van uw SHM doet echter geen afbreuk aan het feit dat ik het noodzakelijk acht dat u, o.a. op basis van uw actieplan, een opvolgtabel opstelt dewelke uw raad van bestuur moet toelaten om de implementatie van de door uw SHM aangekondigde, SMART geformuleerde maatregelen, accuraat op te volgen, periodiek te evalueren en zo nodig bij te sturen. Ik verwacht dat u hierover binnen de zes maanden na ontvangst van dit schrijven een beslissing neemt binnen de raad van bestuur.

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

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

Met de meeste hoogachting,



Liesbeth Homans

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