

Visitatierapport Denderstreek (4200) Aalst



Visitatiegesprekken op 31 maart en 2 april 2021
Definitief visitatierapport 31 augustus 2021

VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

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

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

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door SHM Denderstreek geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2015-2019), 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 SHM Denderstreek (Aalst)

VISITATIERAPPORT

- datum 1ste conceptrapport: 14 mei 2021
- datum definitief rapport: 31 augustus 2021
- datum visitatiegesprekken: 31 maart en 2 april 2021
- presentatie aan raad van bestuur: 23 juni 2021
- samenstelling visitatiecommissie: Luc Joos, commissievoorzitter
Peter Bulckaert, commissielid
Diederik Vermeir, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- SHM Denderstreek
- Erkenningsnummer: 4200
- contactgegevens SHM: Heilig Hartlaan 54, 9300 Aalst
+32 53 771 518
info@shmdenderstreek.be
www.shm-denderstreek.be
- directeur: Eddy De Vlieger
- voorzitter: Mark Van der Poorten
- actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen en de realisatie van koopwoningen:
Aalst, Denderleeuw, Erpe-Mere, Geraardsbergen,
Haaltert, Herzele, Lebbeke, Lede, Lierde, Ninove, Oosterzele, Sint-Lievens-Houtem, Wichelen, Zottegem

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	10
3.1 BESCHRIJVING SHM	10
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	12
4. PRESTATIES VAN DE SHM	14
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN.....	14
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	23
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID	26
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	33
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	42
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	50
5. AANBEVELINGEN	56
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM.....	56
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN	56
5.3 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM.....	57
BIJLAGEN	58
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	58
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	60

1. INLEIDING

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

Meer informatie: www.visitatieraad.be

- 1.2. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
 - de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
 - de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
 - transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
 - de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.
- 1.3. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historie van de SHM en van de lokale context.
- 1.4. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
 1. de beschikbaarheid van woningen
 2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
 3. de betaalbaarheid
 4. het sociaal beleid
 5. de financiële leefbaarheid
 6. de klantgerichtheid

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

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

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

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

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

2. SAMENVATTING

De Sociale Huisvestingsmaatschappij Denderstreek (verder afgekort tot SHM Denderstreek) uit Aalst realiseert zowel sociale huurwoningen als sociale koopwoningen in 14 gemeenten. Eind 2019 had ze een aanbod van 2.222 sociale huurwoningen. Het grootste aantal huurwoningen heeft ze in Zottegem (372) en Geraardsbergen (355). Het patrimonium bestaat voor 47% uit eengezinswoningen en voor 53% uit appartementen. De meeste appartementen tellen 1 of 2 slaapkamers, terwijl de eengezinswoningen vooral 3 slaapkamers tellen. De laatste 10 jaar (gegevens 2019) heeft de SHM 285 koopwoningen gerealiseerd, waarvan de grootste aantallen in Denderleeuw, Ninove en Zottegem. De SHM telt, naast de directeur en de adjunct-directeur, 21 personeelsleden, waarvan 7 in de technische dienst, 7 in de dienst verhuur, 1 in de dienst verkoop en leningen en 6 in ondersteunende diensten.

SHM Denderstreek presteert voor haar huuractiviteiten op 2 van de 17 beoordeelde doelstellingen 'zeer goed' en op 11 van de 17 'goed'. Het 'prijzbewust bouwen', het 'voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen', het 'betrekken van bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer' en het 'meten van tevredenheid van klanten' acht de visitatiecommissie voor verbetering vatbaar. Aanbevelingen zijn te lezen op het einde van het rapport. Deze staan verder in deze samenvatting vet gedrukt. Voor haar koopactiviteiten presteert de SHM op 1 van beoordeelde doelstellingen 'zeer goed' en op 9 van de 10 'goed'.

Groot aantal nieuwe woningen en goede strategie voor kwaliteitsbehoud

Met een gemiddelde van 68 nieuwe sociale huurwoningen per jaar behoort SHM Denderstreek tot de 10% meest productieve SHM's in Vlaanderen. Voortgaande op de projecten in uitvoering en in de planning mag worden verwacht dat ze die sterke prestatie de komende jaren zal aanhouden. Hiermee levert de maatschappij in de meeste gemeenten ook een belangrijke bijdrage aan het behalen van het BSO. Tijdens de visitatieperiode slaagde ze er evenwel niet in om in 4 van de 14 gemeenten van haar actierrein nieuwe sociale huurwoningen te bouwen. Het is dan ook een uitdaging voor de SHM om in die gemeenten (vooral Haaltert en Lede) projecten uit te voeren en mee het BSO te realiseren, temeer omdat ze net in die gemeenten geen of maar een beperkte grondvoorraad heeft. De totale grondreserve van de SHM (65 ha) is anderzijds wel bijzonder groot. Naast gewone aankopen vult ze die reserve aan via bijvoorbeeld erfpachtovereenkomsten, grondruil en aankoop goede woningen.

Haar grondreserve zet de SHM ook in om – al dan niet in combinatie met huurwoningen – sociale koopwoningen te realiseren. In de periode 2015-2019 bouwde ze gemiddeld 42 koopwoningen per jaar, waarmee ze tot de 30% meest productieve SHM's van Vlaanderen behoort. De SHM heeft de intentie dat gemiddelde op te trekken tot 50 per jaar en dat lijkt ze met de geplande projecten ook te kunnen waarmaken. SHM Denderstreek verkocht in de visitatieperiode 13 sociale kavels, ze kocht 6 koopwoningen weder in en bemiddelde in 564 sociale leningen.

De SHM investeert in de nodige competenties om de bouwprojecten in goede banen te leiden, waardoor ze de kosten van de nieuwbouwprojecten in de koopsector goed onder controle heeft. De maatschappij houdt bij de afwerking, typologie en daardoor ook de prijszetting rekening met de koopkracht van de kandidaatkopers. De bouwkosten van de huuractiviteiten heeft ze minder onder controle, wat zich vooral manifesteert in regelmatige overschrijdingen van de kostprijnormen. Ze levert dan wel inspanningen om die bouwkosten te beperken, maar omwille van het omvangrijke nieuwbouw-, vervangingsbouw- en renovatieprogramma, beveelt de visitatiecommissie de SHM aan om **haar ambitieniveau op het vlak van prijzbewust bouwen van**

huurwoningen scherper te stellen. Voor koopwoningen stelt dit zich minder. Deze blijven immers goed verkoopbaar aan het sociale doelpubliek.

De gemeentebesturen noemen SHM Denderstreek een constructieve en meedenkende partner en appreciëren dat ze doorgaans op zoek gaat naar een mix van huur en koop in haar projecten. Ze verwachten wel dat ze een grotere bereidheid toont om ook kleinere projecten te realiseren die meer aansluiten op de schaal van de dikwijls kleine kernen in het actieterrein.

SHM Denderstreek baseert haar goed onderbouwde renovatiestrategie op een gedetailleerd beeld van de staat van het patrimonium, met sterke aandacht voor nieuwe noden en opportuniteiten. De SHM werkte in de periode 2015-2019 aan het behalen van de ERP2020-normen, die ze kort na de visitatie allemaal zal halen. Ze integreert de doelstellingen van het Renovatiepact 2050 in geplande renovaties en doet voor de verdere verduurzaming van haar patrimonium een beroep op externe expertise. Bewoners en actoren waren veelal positief over de woningkwaliteit en de opvolging van technische meldingen.

En dat alles op een gezonde financiële basis

Uit een analyse van de financiële gezondheidsindexen, de onderliggende ratio's evenals uit de financiële planning blijkt dat de financiële leefbaarheid goed is en blijft. Het tijdig realiseren van zowel huur- als koopprojecten blijft evenwel belangrijk om de financieringskost- die relatief hoog is - te beperken. De SHM dient een inspanning te leveren om de werkings- en onderhoudskosten onder de GSC-norm te krijgen. Ze maakt op dit moment al aantoonbare efficiëntiewinsten en zet in op het voorkomen van ongeoorloofde uitgaven. De frictie- en structurele leegstand waren in de visitatieperiode onder controle, net als dat het geval is voor de huurdersachterstallen.

Het sociaal beleid is nog volop in ontwikkeling

Bij de vorige visitatie waren grote delen van het sociaal beleid van SHM Denderstreek voor verbetering vatbaar. In reactie op die beoordeling ging de SHM in 2016 over tot de aanwerving van een eerste huurbegeleider en in het voorjaar van 2019 een tweede. Daarnaast wierf ze in 2020 een medewerker aan voor communicatie. Dit heeft als resultaat dat de SHM goede prestaties neerzet op huisvestingsondersteuning, inzet voor woonzekerheid en informatieverstrekking. Ze heeft nog een weg te gaan voor werken aan leefbaarheid en bewonersbetrokkenheid en voor tevredenheidsmetingen.

Zo ontwikkelde de SHM in de periode 2015-2019 initiatieven om haar bewoners beter te ondersteunen, onder meer met een betere informatie aan nieuwe huurders, een goede en door partners ondersteunde begeleiding tijdens de huurperiode en een voorcontrole bij huurbeëindiging. De actoren tonen zich zeer tevreden over de positieve evolutie in de huisvestingsondersteuning. Diezelfde appreciatie is er ook voor de inzet van de SHM voor woonzekerheid van haar huurders met huurdersachterstal of een problematisch woongedrag; de aandacht voor sensibilisering rond fraude is wel eerder beperkt.

SHM Denderstreek streeft ernaar om haar woningaanbod af te stemmen op de noden van de doelgroepen, enerzijds door analyse van de inschrijvingsregisters in huur en koop en anderzijds door vroegtijdig overleg met de betrokken gemeenten. Ze ontwikkelt in samenwerking met partners een aantal projecten voor ouderen en mensen met een beperking. Ze levert inspanningen om de huurlasten en de kosten voor de nutsvoorzieningen van de huurders onder controle te houden.

De leefbaarheidsaanpak van SHM Denderstreek vertrekt nog niet vanuit een duidelijke en onderbouwde visie. Haar aanpak van individuele problemen, met een preventief en een curatief luik is goed, mede door de samenwerking met andere actoren. Op vlak van leefbaarheid op niveau van groepen of wijken nam ze tijdens de visitatieperiode echter nauwelijks bijkomende maatregelen. De visitatiecommissie beveelt daarom aan

een visie en strategie omtrent leefbaarheid te ontwikkelen, waarbij de SHM best partners betreft en rekening houdt met relevante verschillen tussen de wijken in haar actieterrein.

Ook op vlak van bewonersbetrokkenheid blijft de prestatie van SHM Denderstreek voor verbetering vatbaar. De SHM heeft lang gewacht om bijkomende acties te ontwikkelen. De inspanningen om wijkcomités te heractiveren, bewoners te betrekken bij ingrijpende renovaties en huurdersinitiatieven te ondersteunen waren bovendien beperkt. Daarom beveelt de visitatiecommissie aan om **de ondersteuning van huurdersinitiatieven op te schalen en meer mogelijkheden te creëren om vragen, bedenkingen of suggesties bespreekbaar te maken**. Bovendien moet er **voldoende aandacht zijn voor het bespreekbaar maken van vragen of suggesties** omtrent de werking.

Communicatie met burgers en actoren is performant, tevredenheid meten een werkpunt

Peilen naar tevredenheid van kopers doet de SHM al sinds 2015 en bovendien zijn daar de tevredenheidsmetingen die de VMSW doet bij ontleners. Tevredenheid meten bij huurders is echter een werkpunt. De SHM meet die pas sinds 2018, hoewel bij een vorige visitatie werd aanbevolen om daar werk van te maken. In 2018 organiseerde de SHM een tevredenheidsmeting bij zittende huurders en in 2019 bij nieuwe huurders. Ze rapporteerde er, net als over de tevredenheidsmetingen bij kopers, over in haar jaarverslag. De visitatiecommissie moedigt de SHM aan om geplande **tevredenheidsmetingen systematisch te organiseren en te evalueren** en die als het ware te **verankeren in het DNA van de SHM**.

De informatieverstrekking naar zowel burgers als actoren is goed, dat getuigen alle gesprekspartners van de visitatiecommissie. De SHM is goed bereikbaar, open en hulpvaardig. Ze heeft een goede website, duidelijke brieven en sinds kort een huurdersmagazine en een nieuwsbrief. Ze is actief op sociale media en heeft een voortreffelijk jaarverslag. De inschrijving van kandidaat-huurders en -kopers loopt goed, maar informatie over de klachtenprocedure en over de risico's van domicilie- en sociale fraude kan beter.

De onderstaande tabel bevat de opeenvolgende Prestatievelden (PV) en geeft bij iedere Operationele Doelstelling (OD) een beoordeling.

(v.v.v. = voor verbetering vatbaar, n.v.t. = niet van toepassing)

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

(Tabel 1: overzicht van de beoordelingen – huur- en koopactiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

HISTORIEK EN AANDEELHOUDERSCHAP

In 1953 werd de gewestelijke landmaatschappij Ons Zonnig Huis (koopmaatschappij) Aalst opgericht en erkend door de Nationale Maatschappij voor de Kleine Landeigendommen. Op 18 april 1956 werd de bouwmaatschappij Veilig Wonen (huurmaatschappij) (Herzele, later Aalst) opgericht en erkend door de Nationale Maatschappij voor Huisvesting. Beide maatschappijen hadden nauwe banden met het Algemeen Christelijk Werknemersverbond (ACW, nu Beweging.net) en dit leidde op 18 juni 2003 tot een fusie van beide maatschappijen en een nieuwe naam: SHM Denderstreek. Eind 2020 was 59,4% van de aandelen in handen van verschillende overheden: het Vlaamse Gewest 11%, de provincie Oost-Vlaanderen 10,7% en de verschillende gemeenten en OCMW's in het actieterrein samen 37,7%. Binnen deze laatste categorie hebben stad en OCMW Geraardsbergen (13,5%) en de stad Aalst (7,4%) een relatief zwaarder gewicht. Bij de private aandeelhouders is 13,2% van de aandelen in handen van de vzw's "Groen Kruis", "Verbruikersbelangen" en "Bouwen aan Morgen", 2,5% is eigendom van Belfius Insurance nv en de overige 24,9% zijn individuele aandeelhouders.

ACTIETERREIN EN SOCIAAL HUURANBOD

Het actieterrein van SHM Denderstreek voor zowel huur- als koopactiviteiten bestaat uit 14 gemeenten: Aalst, Denderleeuw, Erpe-Mere, Geraardsbergen, Haaltert, Herzele, Lebbeke, Lede, Lierde, Ninove, Oosterzele, Sint-Lievens-Houtem, Wichelen en Zottegem.

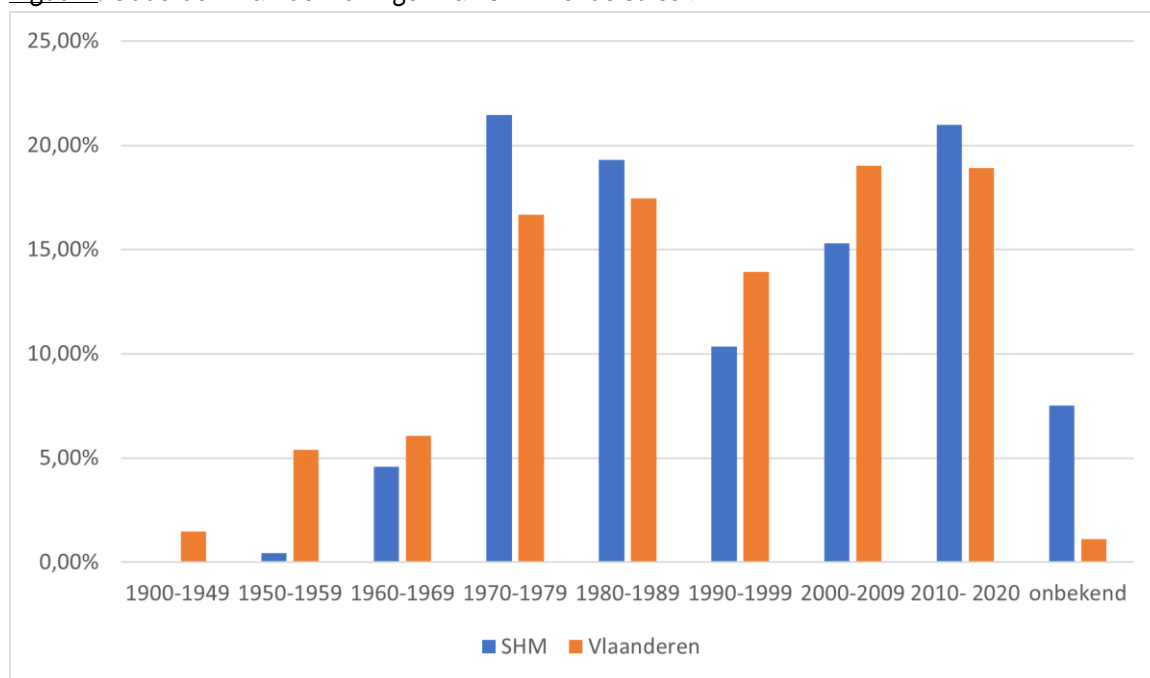
Eind 2019 had de SHM een aanbod van 2.222 huurwoningen. Het grootste deel hiervan staat in Zottegem (372 – 16,7%), Geraardsbergen (355 – 16%), Erpe-Mere (265 – 11,9%) en Aalst (259 – 11,6%). De laatste 10 jaar (gegevens 2019) heeft de SHM 285 koopwoningen gerealiseerd, waarvan de grootste aantallen in Denderleeuw (64 – 22,5%), Ninove (55 – 19,3%) en Zottegem (44 – 15,4%).

De SHM deelt haar actieterrein voor de huur met de SHM's Dewaco-Werkerswelzijn, De Volkswoningen, Habitare+, Ninove-Welzijn, Eigen Dak en SHM Vlaamse Ardennen. Haar actieterrein voor de koop deelt ze met SHM Vlaamse Ardennen, Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Dendermonde en Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom Het Volk. Diezelfde maatschappijen én cvba Wonen bemiddelen ook bij leningen. SVK Zuid-Oost-Vlaanderen is actief in alle gemeenten van het actieterrein, behalve in Wichelen waar het SVK Laarne-Wetteren-Wichelen actief is.

PATRIMONIUM, HUURDERS, KANDIDAAT-HUURDERS EN KANDIDAAT-KOPERS

De bouwperiodes van het patrimonium van SHM Denderstreek houden nagenoeg gelijke tred met het gemiddelde aanbod van sociale woningen in Vlaanderen. Het aandeel woningen ouder dan 1970, ligt wel een stuk lager dan het Vlaamse gemiddelde (5,1% tegenover 13%), zij het dat het aantal woningen met onbekend bouwjaar veel hoger ligt (7,5% tegenover 1,1%) en de kans dat die woningen zeer oud zijn groot is. Ruim 40% van het patrimonium van SHM Denderstreek is gebouwd tussen 1970 en 1989, terwijl dat in Vlaanderen 34% is. Tussen 1990 en 2009 zijn er verhoudingswijs dan weer minder woningen gebouwd (25,6% tegenover 34%). 21% van het patrimonium van SHM Denderstreek dateert van na 2010 (tegenover 18,9% in Vlaanderen).

Figuur 1: Ouderdom van de woningen van SHM Denderstreek



Ruim de helft van het woningaanbod bestaat uit appartementen (53%). De meeste appartementen tellen 1 of 2 slaapkamers; het gaat om respectievelijk 29% en 52,4% van het aantal appartementen. SHM Denderstreek heeft 18,3% appartementen met 3 slaapkamers, 4 appartementen tellen 4 slaapkamers. Bij de eengezinswoningen daarentegen telt 49,2% 3 slaapkamers en 14,6% 4 of meer slaapkamers. Ruim 36% van de woningen telt 1 of 2 slaapkamers (resp. 18,2% en 18%).

Eind 2019 waren 2.113 eengezinswoningen en appartementen verhuurd. In vergelijking met andere SHM's telt SHM Denderstreek een hoog aandeel alleenstaande huurders (55% - het, op 2 na, hoogste aandeel in de sector). Het aandeel huurders waarvan het gezinshoofd niet de Belgische nationaliteit heeft (11%) ligt ook hoger dan de mediaan in Vlaanderen, terwijl het aandeel huurders waarvan het gezinshoofd 65 jaar of ouder is (34%) net onder die mediaan ligt. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van ongeveer 14.250 euro behoort tot de 20% laagste van de sector.

Eind 2019 waren er 5.769 kandidaat-huurders. Hiervan is 50% alleenstaand, 10% van de gezinnen telt 5 of meer personen. De gemiddelde wachtduur is voor alle groepen zeer hoog in vergelijking met andere SHM's. Alleenstaanden, eenoudergezinnen en koppels met kinderen wachten gemiddeld tussen 52 en 57 maanden. Voor koppels zonder kinderen en grote gezinnen loopt de wachttijd op tot 64 maanden.

Eind 2019 stonden 387 kandidaat-kopers ingeschreven in 32 verschillende registers; dat waren er iets meer dan het jaar ervoor. Het grootste aantal kandidaat-kopers is terug te vinden op de registers van Aalst buitengemeenten (62) en Geraardsbergen buitengemeenten (43). Voor Aalst centrum zijn 54 kandidaat-kopers ingeschreven (32 voor appartementen en 22 voor woningen). Er zijn ook 8 kandidaten voor wederingekochte woningen en 6 voor sociale kavels.

BESTUUR EN PERSONEEL

Ten gevolge van de beslissing van de Vlaamse overheid is in 2019 het aantal bestuurders teruggebracht van 12 naar 9. De raad van bestuur telt thans nog 8 leden, waarvan 3 particuliere aandeelhouders, een vertegenwoordiger van de provincie Oost-Vlaanderen en een vertegenwoordiger van de stad Aalst en de gemeenten Erpe-Mere, Lede en Oosterzele. Het Directiecomité van SHM Denderstreek telt 4 leden: voorzitter, ondervoorzitter (particuliere aandeelhouders) en 2 bestuursleden uit de publieke sector.

De SHM heeft 23 medewerkers, waaronder de directeur en de adjunct-directeur. De technische dienst telt, net als de dienst verhuur, 7 medewerkers. De dienst verkoop en leningen telt 1 medewerker. Daarnaast is er 1 baliemedewerker en 1 medewerker communicatie. De dienst boekhouding en financiën telt 3 medewerkers en er is 1 schoonmaakster.

LOKALE TOEWIJZINGSREGLEMENTEN

Aalst, Denderleeuw, Erpe-Mere, Herzele, Lebbeke, Ninove en Zottegem hebben een toewijzingsreglement voor de doelgroep 65-plussers, voor een deel van het patrimonium. Behalve in Aalst volstaat het dat één van beide partners 65 jaar is. In Aalst is de voorrang enkel van toepassing op de referentiehurder. In Denderleeuw, Geraardsbergen en Lebbeke is er ook een gemeentelijk toewijzingsreglement lokale binding dat opeenvolgend voorrang verleent aan woningzoekenden die sinds de geboorte in de betrokken gemeente wonen, minimaal 10 jaar (Denderleeuw 15 jaar) daar wonen of hebben gewoond of er ten slotte in de periode van 6 jaar voor de toewijzing minstens 3 jaar wonen of woonden. In Ninove ten slotte is er een gemeentelijk toewijzingsreglement voor mensen met een beperking.

3.2 Beschrijving omgeving

HUISHOUDENS EN INWONERS

Eind 2019 telden de gemeenten in het actieterrein samen ongeveer 147.700 huishoudens. Volgens de prognoses zal dit aantal tegen 2030 stijgen met 7%.

19% van de inwoners zijn 18- tot 34-jarigen, 42% 35- tot 64-jarigen en 20% 65-plussers. Deze percentages zijn voor elk van de gemeenten vrij gelijklopend. In het actieterrein van SHM Denderstreek ligt de werkloosheidsgraad op ongeveer 4,5%. Het aandeel leefloners bedraagt 0,34%. In de beide gevallen leunen die percentages dicht aan bij het Vlaamse gemiddelde van respectievelijk 4,73% en 0,34%. De werkloosheidsgraad en het aandeel leefloners ligt vooral in Aalst en in mindere mate in Geraardsbergen, Denderleeuw en Ninove merkelijk hoger dan het Vlaamse gemiddelde.

WONINGEN

De mediaanwaarde van een woonhuis in het actieterrein is vergelijkbaar met de mediaanwaarde in Vlaanderen (220.000 euro). De hoogste mediaanwaarde vinden we in Oosterzele (243.000 euro) en verder in Denderleeuw, Erpe-Mere en Haaltert (235.000 euro). De laagste prijzen zijn er voor Geraardsbergen (175.000 euro) en Lierde (195.000 euro). In alle gemeenten liggen de prijzen hoger dan 5 jaar eerder: gemiddeld ongeveer 15%, maar in Herzele loopt dit op tot bijna 30%.

De mediaanprijs voor een appartement bedraagt in het actieterrein ongeveer 190.000 euro. In Sint-Lievens-Houtem ligt die prijs met 210.000 euro een stuk hoger en in Denderleeuw en Geraardsbergen heel wat lager (175.000 euro). Globaal genomen zijn de prijzen de voorbije 5 jaar vrij stabiel gebleven. Over het geheel van het actieterrein bedraagt het aandeel flatgebouwen iets meer dan 18%, de open bebouwing ligt in de buurt van 24%, de halfopen bebouwing op ongeveer 28% en de gesloten bebouwing op 30%. De verschillen tussen de gemeenten zijn evenwel groot. Aalst heeft met 39% gesloten bebouwing en 27% flatgebouwen het meest stedelijke karakter. Ook Denderleeuw, Geraardsbergen, Lebbeke en Ninove hebben veel gesloten bebouwing en flats. Oosterzele en Lierde hebben, met zowat 80% open en halfopen bebouwing, het meest landelijke karakter.

SOCIAAL OBJECTIEF

Bij de nulmeting voor het bepalen van het sociaal objectief (31.12.2007) werd de verhouding van het aantal sociale huurwoningen tegenover het aantal huishoudens in de gemeente vastgelegd. Toen telden de gemeenten in het actieterrein van SHM Denderstreek, 4.030 sociale huurwoningen. Omdat elk van de gemeenten in het actieterrein een te laag percentage sociale woningen telde, kregen ze allemaal een te realiseren aantal sociale huurwoningen (BSO) opgelegd, alles samen 2.445 woningen. Eind 2019 bleken

daarvan 1.521 woningen gerealiseerd te zijn. Inclusief de woningen in uitvoering of gepland hebben zowel Aalst als Denderleeuw, Geraardsbergen, Ninove en Zottegem het BSO ruim bereikt. De meeste andere gemeenten hebben nog een hele weg te gaan, maar bij de voortgangstoets 2020 (gegevens 2019) toonden alle gemeenten aan dat ze voldoende inspanningen doen om alsnog het BSO tijdig te halen (zie ook OD 1.1), waarop ze begin 2021 in categorie 2a werden ingeschaald. Intussen hebben zowel Aalst, Geraardsbergen, Herzele, Ninove, Oosterzele als Zottegem met de Vlaamse Regering een sociaal woonbeleidsconvenant afgesloten voor de periode 1/07/2018 - 30/06/2021, die het hun mogelijk moet maken het sociaal woningaanbod te laten groeien boven het door het BSO vooropgestelde groeicijfer. In die woonbeleidsconvenanten zijn alles samen 497 bijkomende sociale huurwoningen toegekend.

Het BSO voor het realiseren van sociale koopwoningen en kavels is bij decreet van 14.10.2016 opgeheven.

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie vindt de prestaties van SHM Denderstreek voor deze doelstelling goed. De SHM heeft een gemiddelde jaarlijkse productie van 68,4 woningen, wat staat voor 3,1% van het bestaande patrimonium. Met de gerealiseerde projecten en met de projecten die in de pijplijn zitten, levert de SHM een aanzienlijke bijdrage aan het behalen van het BSO huur in heel wat gemeenten. Bij de ontwikkeling van haar projecten betreft de maatschappij lokale besturen en andere actoren al in een vroeg stadium. De te realiseren huurwoningen zijn opgenomen in de financiële planning.

- In de visitatieperiode 2015-2019 heeft SHM Denderstreek **342 woningen opgeleverd** of dus een gemiddelde van 68,4 woningen per jaar. De productie was ieder jaar hoog, met een uitschieter in 2019 (115 huurwoningen). Uitgedrukt in een percentage van het patrimonium bedraagt de aangroei 3,1%. Slechts bij 10% van de SHM's was de groei - zowel absoluut als procentueel - groter. De visitatiecommissie waardeert deze aanhoudend hoge groei van het patrimonium.
- Tijdens de visitatieperiode realiseerde SHM Denderstreek in 10 van de 14 gemeenten die tot haar actierein huur behoren, sociale huurwoningen. Enkel in Lierde, Oosterzele, Sint-Lievens-Houtem en Wichelen was er geen productie. Tabel 2 bevat per jaar het aantal woningen dat de SHM in elke gemeente realiseerde.

Tabel 2. Gerealiseerde woningen per gemeente per jaar – SHM Denderstreek

Gemeente	2015	2016	2017	2018	2019	Totaal
Aalst	0	21	8	0	0	29
Denderleeuw	24	0	0	0	0	24
Erpe-Mere	0	0	0	30	0	30
Geraardsbergen	0	0	0	8	0	8
Haaltert	8	0	0	0	0	8
Herzele	9	0	24	22	45	100
Lebbeke	0	34	0	0	0	34
Lede	0	0	0	0	30	30
Lierde	0	0	0	0	0	0
Ninove	0	0	0	18	0	18
Oosterzele	0	0	0	0	0	0
Sint-Lievens-Houtem	0	0	0	0	0	0
Wichelen	0	0	0	0	0	0
Zottegem	21	0	0	0	40	61
Totaal	62	55	32	78	115	342

- SHM Denderstreek realiseerde het grootste aantal woningen in Herzele. Met uitzondering van de aankoop van 9 afgewerkte assistentiefiets, ging het telkens om nieuwbouwprojecten met 10 tot 24 sociale woningen (behalve 3 eengezinswoningen, allemaal appartementen). In één geval betrof het een gemengd project waar de SHM naast 12 huurappartementen ook 11 koopwoningen (appartementen en eengezinswoningen) realiseerde. In Zottegem bouwde SHM Denderstreek 61 huurwoningen in twee verschillende projecten (RUP Lelie en Tramstatie). In 2016 realiseerde de SHM in Aalst (H.Hartlaan-Verbrandhofstraat) 33 appartementen, waarvan 21 huurappartementen, op een locatie waar ze ook haar kantoren bouwde. Behalve de reeds genoemde gekochte assistentiefiets in Herzele en de aankoop van een te renoveren appartementsgebouw met 8 appartementen in Haaltert, ging het telkens om nieuwbouwprojecten, niet zelden in combinatie met koopwoningen.
- Dat de SHM die sterke (nieuw)bouwactiviteit wil **aanhouden**, blijkt uit de vele woningen die de SHM intussen uitvoerde (oplevering 2020 en voorjaar 2021) of gepland heeft. In vergelijking met andere SHM's had SHM Denderstreek eind 2019 dan ook veel woningen in realisatiedossiers en veel middelen gereserveerd op de meerjarenplanning en de korte termijnplanning.
 - In 2020 realiseerde SHM Denderstreek bijkomend 78 huurwoningen, verspreid over 5 gemeenten. Het grootste aantal is te vinden in Zottegem waar in project 'Bijloke 4' 33 huurwoningen werden gebouwd (naast 5 koopwoningen). In Geraardsbergen ging het in twee verschillende (gemengde) projecten om in totaal 23 huurwoningen (naast 56 koopwoningen) en in Aalst en Ninove om respectievelijk 12 en 10 huurappartementen. Eind maart 2021 zijn al 17 huurappartementen opgeleverd in Aalst en wordt de afwerking van 35 huurappartementen verwacht in 2 projecten in Geraardsbergen. Voor het najaar 2021 is het einde van de werken aan 3 appartementen in de pastorij van Letterhoutem (Sint-Lievens-Houtem) voorzien. SHM Denderstreek heeft inmiddels nog projecten in uitvoering in Geraardsbergen (44 huurwoningen en -appartementen in Idegem), Zottegem (33 huurappartementen binnen RUP Lelie) en Oosterzele (26 huurwoningen in het IZOO-project). De oplevering van deze drie projecten is voorzien voor 2022. In Herzele is de bouw van 36 huurappartementen recent gestart, met een voorziene oplevering in het voorjaar van 2023.
 - Daarnaast heeft SHM Denderstreek nog heel wat projecten gepland. Deze zijn verspreid over haar actieterrein en in een verschillend stadium van ontwikkeling. Zo zijn er
 - voor Erpe-Mere en Zottegem 50 huurappartementen (bijna) klaar voor aanbesteding;
 - is er een omgevingsaanvraag ontvangen, ingediend of in opmaak voor 129 huurappartementen in 5 gemeenten;
 - is (of wordt) er een voorontwerp bij VMSW ingediend voor 60 huurwoningen in Sint-Lievens-Houtem en 15 in Ninove;
 - zijn er schetsontwerpen voor 439 huurwoningen (vooral appartementen) in 5 gemeenten
 - en heeft SHM Denderstreek nog tal van projecten in onderzoek, 'on hold' (op vraag van de gemeente) of in optie tot verwerving van een private ontwikkelaar (sociale last).
 - SHM Denderstreek heeft voorlopig geen huurprojecten gepland in Lebbeke en Lierde. Ze heeft de intentie om in Wichelen, waar ze nog geen huurwoningen heeft, 15 huurappartementen in een verbouwd klooster te verwerven van een private ontwikkelaar.
- De SHM heeft in de visitatieperiode een aanzienlijke bijdrage geleverd aan de realisatie van het **BSO huur** in haar actieterrein. Daarnaast is er een aanzienlijk aantal projecten opgenomen in de planning die het saldo aan te realiseren huurwoningen verder doet verminderen.

Tabel 3: Voortgang BSO huur in het actieterrein van SHM Denderstreek

Gemeente	BSO sociale huur	Gerealiseerd	Gerealiseerd door SHM Denderstreek sinds de nulmeting	In uitvoering en gepland (KTP en MJP)	Saldo
Aalst	583	414	56	245	-76
Denderleeuw	125	146	65	34	-55
Erpe-Mere	140	72	55	0	68
Geraardsbergen	247	153	46	131	-37
Haaltert	153	24	2	23	106
Herzele	138	89	100	0	49
Lebbeke	147	116	47	16	15
Lede	129	28	39	0	101
Lierde	43	4	0	0	39
Ninove	253	155	47	159	-61
Oosterzele	105	45	0	26	34
Sint-Lievens-Houtem	95	19	11	0	76
Wichelen	89	38	0	26	25
Zottegem	198	218	173	134	-154
Totaal	2.251	1.438	631	742	

Bron: Voortgangsmeting BSO Huur 2020, peildatum 31/12/2019. Wonen Vlaanderen

Noot: woningen aangeboden binnen het sociaal huurstelsel door SHM's, SVK en andere aanbieders worden bij elkaar opgeteld. Verkochte woningen en woningen door het SVK niet meer ingehuurd worden van die aantal afgetrokken.

- Rekening houdend met wat al is uitgevoerd en nog gepland staat, wordt het BSO al bereikt in vijf gemeenten van het actieterrein. Vier van deze gemeenten hebben beslist om met de Vlaamse Overheid een **sociaal beleidsconvenant** af te sluiten, die hen toelaat nog bijkomende sociale huurwoningen te realiseren met een FS3 lening. Aalst kreeg een goedkeuring voor 76 bijkomende huurwoningen, Geraardsbergen voor 74, Ninove voor 21 en Zottegem voor 247. Enkel Denderleeuw wil boven het BSO geen bijkomende sociale huurwoningen realiseren. Herzele en Oosterzele die het BSO eind 2019 nog niet bereikt hebben, sloten niettemin een sociaal beleidsconvenant af voor 70 en 9 bijkomende sociale huurwoningen. In Herzele heeft SHM Denderstreek 36 huurappartementen in opbouw en staan er ruim 130 gepland. In Oosterzele zullen er tegen midden 2022 26 huurappartementen van SHM Denderstreek en SVK Zuid-Oost-Vlaanderen bijkomen en heeft SHM Denderstreek een aanbestedingsdossier opgemaakt voor 46 appartementen.
- De planning van de SHM voor nieuwbouw en vervangingsbouw is afgestemd op de financiële planning (zie OD 5.4).
- Alle projecten zijn energetisch afgestemd op het behalen van het wettelijk bepaalde peil op het ogenblik van de aanvraag. Sedert 2019 laat SHM Denderstreek zich voor elk nieuwbouwproject van een zekere omvang ook bijstaan door een energieconsultant. Die formuleert adviezen voor duurzaam bouwen die onder meer betrekking hebben op de keuze van materialen, gebouwschil (isolatie, beglazing), verwarming, ventilatie, airco en verlichting. Bijkomend wordt het potentieel van hernieuwbare energie en vernieuwende duurzame energietechnieken onderzocht (zie ook OD 2.1).

- De **samenwerking met de lokale bestuurders** en ambtenaren over bouwprojecten verloopt meestal soepel. De SHM betreft hen vroeg bij projecten en houdt bij de verdere ontwikkeling van de plannen doorgaans rekening met de eisen en wensen van de gemeente. Op vraag van lokale besturen stelt ze soms de realisatie van projecten uit of wijzigt ze die van huur naar koop. Ook zoekt ze met lokale besturen en andere actoren naar synergiën (combinatie woningen met dienstencentrum, buurthuis of sociaal huis). Actoren noemen haar een constructieve partner bij de herbestemming of bescherming van waardevolle gebouwen (zie OD 3.1). De SHM werkt mee aan de herwaardering van verloederde stadsdelen (ook door geplande vernieuwbouw van eigen patrimonium).

Een behoorlijk aantal actoren uit wel kritiek op de terughoudende opstelling van de SHM om ook kleinere projecten te realiseren, terwijl dit in heel wat gevallen de enig mogelijke optie is, zeker in kleinere gemeenten en kernen. Normaliter hanteert de SHM de norm van 10 woningen als ondergrens voor de realisatie van een project en verwijst ze door naar het SVK om kleinere projecten te realiseren. Slechts in uitzonderlijke gevallen bouwt ze kleinere aantallen. Gelet op de vraag van de gemeenten en de maatschappelijke tendens naar meer inbreidingsgerichte en kleinschaliger projecten die een grotere verwevenheid met de omgeving toelaten, adviseert de visitatiecommissie de SHM om daarover het gesprek aan te gaan met de gemeenten en op die manier een kwalitatief en betaalbaar aanbod te creëren in stads- en dorpskernen. Dit is trouwens een ambitie die de SHM zelf formuleert in haar 'Ondernemingsplan 2021'.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: goed

SHM Denderstreek realiseert in overleg met de gemeenten in haar actieterrein jaarlijks een groot aantal sociale koopwoningen en levert daarmee een duidelijke bijdrage aan de sociale eigendomsverwerving. Als kredietbemiddelaar van sociale leningen heeft ze in de visitatieperiode ruim 500 leningen bemiddeld. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van SHM Denderstreek voor het aanbieden van vormen van eigendomsverwerving als goed.

- SHM Denderstreek realiseerde in de periode 2015-2019 **gemiddeld 42 sociale koopwoningen per jaar**. De woningen werden vooral gerealiseerd in Zottegem (40) en Denderleeuw (39), gevolgd door Ninove (33), Aalst (30) en Erpe-Mere (29). In Lede (20), Herzele (11) en Geraardsbergen (6) bouwde ze een beperkter aantal woningen. Enkel in 2 projecten in Ninove en telkens 1 project in Aalst, Denderleeuw en Zottegem (samen 61 woningen) ging het niet over gemengde projecten met zowel huur- als koopwoningen. De woningen raken doorgaans snel verkocht, al gaat de verkoop van appartementen wat moeilijker (zie OD 3.1). SHM Denderstreek situeert zich, qua bouwproductie, bij de 30% best presterende SHM's. De gemiddelde productie ligt merkelijk hoger dan in de vorige visitatieperiode (gemiddeld 32,4 per jaar).
- Daarnaast verkocht SHM Denderstreek in de periode 2015-2019 **13 sociale kavels** in Erpe-Mere, waarvan 9 in 2015, telkens 1 in 2016 en 2017 en 2 in 2018.. De gemiddelde verkoopprijs bedroeg 204 euro/m², wat in vergelijking met andere SHM's hoog is. De mediaanverkoopprijs van de sociale kavels lag wel eerder laag, wat betekent dat de kavels verhoudingsgewijs vrij klein zijn. Van de 23 loten zijn er inmiddels 15 verkocht. De resterende loten worden gaandeweg verkocht, naarmate er zich kandidaten aandienen. SHM Denderstreek zal in de toekomst enkel nog sociale kavels aanbieden op vraag van het betrokken gemeentebestuur, wat zelden gebeurt.
- **In 2020** bouwde SHM Denderstreek een zeer hoog aantal sociale koopwoningen. In totaal realiseerde ze 65 woningen, verspreid over vier projecten in Geraardsbergen (40 + 16), Zottegem (5) en Aalst (4). Ook in 2021 zijn al 19 koopwoningen opgeleverd in Aalst en verwacht de SHM nog 24 koopappartementen in 2

projecten te kunnen afwerken tegen het eind van dit jaar. In alle gevallen gaat het over gemengde projecten waar SHM Denderstreek ook huurwoningen optrekt.

- Eind 2019 had SHM Denderstreek - in vergelijking met andere SHM's - een groot aantal koopwoningen op de korte termijn**planning** en de meerjarenplanning. Deze woningen realiseert ze binnen zes projecten. Intussen zijn een aantal van die projecten ook effectief van start gegaan en verwacht de SHM in 2022 de oplevering van 56 koopwoningen en -appartementen in 3 gemeenten. Verder zijn er diverse projecten waarvan de werken net van start zijn gegaan of die in de fase van omgevingsaanvraag, opmaak voor- of schetsontwerp of verkavelingsaanvraag zitten. Het gaat in totaal over meer dan 160 koopwoningen. De projectplanning voor de nu gekende concrete projecten is ook vervat in de financiële planning (zie ook OD 5.4). Het constante bouwritme en de doorgaans vlotte verkoop van de sociale koopwoningen zorgt overigens mee voor een goede financiële leefbaarheid van de SHM.
- In haar 'Ondernemingsplan 2021' streeft de SHM ernaar jaarlijks een 50-tal wooneenheden te kunnen aanbieden voor verkoop. Tegelijk is ze zich ervan bewust dat het voor huishoudens met een beperkt inkomen - met het wegvallen van de subsidie voor het bouwen van sociale koopprojecten - steeds moeilijker zal worden om een gezinswoning te verwerven. De SHM doet inspanningen om zo betaalbaar mogelijk te bouwen (zie OD 3.1).
- Het aantal sociale koopwoningen dat in het actieterrein gerealiseerd, in uitvoering of gepland is **sinds de nulmeting voor het Bindend Sociaal Objectief (BSO)** bedraagt 501, waarvan 297 gerealiseerd eind 2019. Hoewel het BSO voor sociale koopwoningen is vervallen, levert SHM Denderstreek een door de gemeenten en steden gewaardeerde bijdrage aan sociale eigendomsverwerving. De SHM realiseerde de voorbije vijf jaren geen woningen in Haaltert, Lebbeke, Lierde, Oosterzele, Sint-Lievens-Houtem en Wichelen. Er zijn behalve in Oosterzele, waar er thans 13 in aanbouw zijn, ook geen koopwoningen concreet gepland.
- De SHM zegt haar 'Ondernemingsplan 2021' te willen enten op de visie van de lokale besturen en hun verwachtingen daarin te verwerken. Beleidsverantwoordelijken en ambtenaren van hun kant noemen SHM Denderstreek een constructieve en meedenkende partner, die haar projecten tijdig met hen bespreekt en oog heeft voor de bekommernissen en ambities van de gemeenten. Zo waardeert Denderleeuw dat de SHM op vraag van de gemeente een gepland huurproject heeft omgezet in koopwoningen. De gemeenten appreciëren ook dat de SHM in haar projecten doorgaans op zoek gaat naar een mix van huur en koop.
- De bouw van sociale koopwoningen brengt doorgaans met zich mee dat de SHM ook kan bemiddelen in de **Vlaamse Woonlening**. Een groot deel van de 'front-office' activiteiten vindt dan bij de SHM plaats en de afhandeling gebeurt door de VMSW. Tussen 2015 en 2019 zijn er 564 sociale leningen toegekend. SHM Denderstreek bemiddelde in die periode bij 200 leningen die betrekking hebben op de 'aankoop van een woning groepswoonbouw' (de koopwoningen van SHM Denderstreek). Door de lage rentevoet trad SHM Denderstreek als bemiddelaar op bij 186 leningen voor aankoop van een woning met werken en bij 110 leningen voor aankoop van een instapklare woning. Ze was betrokken bij 68 leningen voor het behoud of de renovatie van de eigen woning van de aanvrager. Ook in 2020 bemiddelde ze bij 93 leningen. Vanuit haar sociale opdracht wil SHM Denderstreek, aldus haar 'Ondernemingsplan 2021', een betrouwbare partner blijven voor het afsluiten van een passende lening. De VMSW verstrekt een vergoeding voor de bemiddeling in de werkingskost van de SHM: van 189.000 euro in 2015 in stijgende lijn tot 287.000 euro in 2020 (zie ook OD 5.2).
- Als een sociale koper de woning binnen de 20 jaar wenst te verkopen, heeft de SHM de mogelijkheid deze terug in te kopen. Elke vraag tot wederinkoop wordt onderzocht en er wordt een minimale verkoopprijs

voor berekend. Indien een kandidaat binnen het register weder-ingekochte woningen bereid is de woning te verwerven, wordt de woning aangekocht. In de gehele visitatieperiode heeft SHM Denderstreek slechts 6 woningen weder-ingekocht met een gemiddelde prijs van 249.500 euro. Ze waren binnen de 6 maanden ook opnieuw verkocht. De SHM koopt de woningen in om speculaties bij verkoop door de eigenaar-bewoners op de privémarkt tegen te gaan en zo ingeschreven kandidaat-kopers de mogelijkheid te bieden een woning aan te kopen.

- Zoals voor huurwoningen stemt SHM Denderstreek alle projecten af op het behalen van het wettelijk energetisch peil op het ogenblik van de aanvraag. Sedert 2019 laat ze zich voor elk nieuwbouwproject van een zekere omvang, bijstaan door een energieconsultant (zie OD 1.1).

OD 13: 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 14: De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren

Beoordeling: zeer goed

Door een actieve strategie voor grondverwerving is de grondreserve van SHM Denderstreek toegenomen tot ruim 65 hectare, ondanks een hoge bouwproductie (zie OD 1.1 en 1.2). Ze heeft daarmee de grootste grondreserve van alle Vlaamse SHM's. SHM Denderstreek slaagt erin haar grondreserve telkens aan te vullen door zowel gronden als panden te verwerven. Bovendien gaat ze op zoek naar andere verwervingsstrategieën voor de ontwikkeling van nieuwe projecten. Voorbeelden daarvan zijn erfpachtovereenkomsten, grondruil, voorkooprecht, aankoop goede woningen en aankoop van alle soorten leegstaande panden. Ze werkt niet zelden samen met openbare besturen, instellingen of private ontwikkelaars. Met haar grondreserve en verwervingsstrategie kan SHM Denderstreek de nodige sociale woonprojecten blijven realiseren en een bijdrage leveren aan de doelstellingen op het gebied van sociale eigendomsverwerving. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van SHM Denderstreek voor deze operationele doelstelling als zeer goed.

- Aan het begin van de visitatieperiode bedroeg de **grondreserve** iets meer dan 55 hectare. Door belangrijke aankopen steeg de grondreserve in 2016 naar ruim 67 ha om in 2017 weer te zakken naar 62 ha. In de daaropvolgende jaren nam de grondvoorraad geleidelijk weer toe tot ruim 65 ha eind 2019, en dat ondanks de constant hoge productie van zowel huur- als koopwoningen en de verkoop van een aantal sociale kavels. SHM Denderstreek is daarmee de hele visitatieperiode lang de SHM met de grootste grondreserve in geheel Vlaanderen.
- De meeste gronden van de SHM situeren zich in Ninove (23,5ha) en Herzele (15ha). In beide gemeenten gaat het in hoofdzaak om grote percelen: één perceel van 13ha in Herzele en twee percelen van respectievelijk 12 en 9ha in Ninove. Ook in Aalst (9 ha), Geraardsbergen (6ha) en Zottegem (5,3h) is de grondvoorraad groot. In Aalst en Zottegem zit die grondreserve vooral in 1 groot perceel van respectievelijk 6,5 ha en 5,2 ha. In Lebbeke, Lierde en Wichelen heeft SHM Denderstreek geen grondreserve. In de andere gemeenten ligt de grondreserve tussen 0,2 ha en 2,6 ha. De visitatiecommissie adviseert de SHM om in haar uitgebreide verwervingsstrategie (zie hieronder) een extra focus te leggen op die gemeenten waar het moeilijker is om via gewone aankopen grond te verwerven.

Heel wat van de gronden, vooral in woonuitbreidingsgebied, zijn niet uitgeruste gronden. In afwachting van een bouwactiviteit worden de gronden vaak in bruikleen gegeven aan landbouwers (bijvoorbeeld.

Idegem en Herzele, Solderhout) en verenigingen (bijvoorbeeld voor de inrichting van een volkstuin (zie ook OD 4.4).

- Soms koopt de SHM gronden in functie van snelle realisatie of als aanvulling op eerder verworven percelen. Ook onderzoekt ze elke opportuniteit voor de aankoop van gronden in woongebied of woonuitbreidingsgebied, en dit met het oog op toekomstige ontwikkeling. Ze gaat daarover steeds in overleg met het gemeentebestuur om de risico's naar aanwendbaarheid te beperken en maakt altijd de overweging of de aankoop wel gewenst is, gelet op ligging en vraag.

Voor reeds geplande projecten dient de SHM niet zoveel aankopen meer te doen. Meestal gaat het om de aankoop van een paar woningen in een rij van reeds aangekochte woningen, bijvoorbeeld in Geraardsbergen en Haaltert.

- Het is de ambitie van de SHM om over het hele actieterrein te beschikken over **voldoende betaalbare gronden en panden**, om zo een substantieel jaarvolume aan projecten mogelijk te maken. Dat blijkt uit haar 'Ondernemingsplan 2021', maar evengoed uit de praktijk. De SHM realiseert die ambitie door:
 - op historische gronden sociale koopwoningen te realiseren wat haar toelaat om met de gemaakte winst nieuwe gronden of panden aan te kopen. Dit 'rollend grondfonds' moet haar in staat stellen continu nieuwe verwervingen te doen;
 - in samenwerking met lokale besturen, het Regionaal Samenwerkingsverband SOLVA en het bestaande netwerk van de SHM, waaronder private ontwikkelaars, gronden te verwerven;
 - waar mogelijk gronden en panden te verwerven om inbreidingsprojecten te realiseren. Een voorbeeld daarvan is de Kuilstraat in Erondegem (Erpe-Mere);
 - gezamenlijke bouwprojecten met lokale besturen of verenigingen, dikwijls in functie van een bijzondere doelgroep (zie OD 1.5). SHM Denderstreek treedt daarin meestal op als projectcoördinator. Voorbeelden daarvan zijn het Coomangebouw in Ninove (10 huurappartementen voor senioren boven het Sociaal Huis), Markizaat in Lede (20 huurappartementen voor senioren boven het Lokaal Dienstencentrum), RUP Dienstenerf Lebbeke (34 aanleunflats palend aan het WZC);
 - gezamenlijke bouwprojecten met private ontwikkelaars om zo een optimale mix te bekomen. Voorbeelden daarvan zijn Droogloods in Herzele, Breekpot in Onkerzele (Geraardsbergen) en Polbroek in Sint-Lievens-Houtem, maar de grootste site in samenwerking met een lokale partner is RUP Lelie in Zottegem waar de SHM, net als de private partner, 300 huur- en koopwoningen uitvoert en plant;
 - aankoop van 'goede woningen'. Voorbeelden daarvan tijdens de visitatieperiode zijn de Houtemstraat en Sint-Lievenslaan in Herzele en de Beekstraat in Haaltert;
 - aankoop van verlaten bedrijfsgebouwen, leegstaande panden en (semi) openbare gebouwen zoals scholen of kloosters. Voorbeelden daarvan zijn de Sint-Jorisstraat in Aalst (renovatie kantoorgebouw tot appartementen en commerciële ruimtes), Haaltert, Bruulstraat – Sint-Gorikspein (in samenwerking met SOLVA), klooster en school in de Goezestraat in Ressegem (Herzele) en IZOO in Oosterzele, de rijkswachtkazerne in Oordegem (Lede), de brandweerkazerne in Herzele en de pastorie in Letterhoutem (Sint-Lievens-Houtem);
 - uitoefening van het voorkeurecht, bijvoorbeeld Weverijstraat, Geraardsbergen en Gijzegemdorp, Aalst;
 - formules van erfpacht te onderzoeken. Een recent erfpachtproject is het RUP Dienstenerf in Lebbeke waar de SHM 34 ouderenflats met assistentie door het WZC realiseerde. Er zijn verder nog een drietal erfpachtovereenkomsten in voorbereiding, in Erpe-Mere en Lede;
 - open te staan voor meerdere manieren om sociale koopwoningen te realiseren: grondruil (bv. RUP Lelie, waar ze al gronden ruilde met een privaat ontwikkelaar), inschrijven op CBO-procedures of woningen realiseren volgens de formule van Design & Build.

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

Beoordeling: goed

SHM Denderstreek hanteert een strategie om tegemoet te komen aan de noden van verschillende groepen. Deze strategie bestaat enerzijds uit analyses van inschrijvingsregisters per gemeente en anderzijds uit een goed, vroegtijdig overleg met de steden, gemeenten en andere actoren. De SHM heeft verschillende projecten met woningen voor ouderen en realiseert thans een grootschalig project voor personen met een niet-aangeboren hersenletsel. Ze besteedt aandacht aan de onderbezetting en de aanpasbaarheid van woningen. De visitatiecommissie oordeelt dat SHM Denderstreek haar aanbod goed afstemt op de noden van verschillende groepen.

- Het jaarverslag van de SHM bevat een analyse van de **huurders** naar gezinsgrootte, nationaliteit, land van herkomst en inkomen. Uit deze analyse blijkt eind 2019 onder andere dat 56% van de huurders alleenstaand is en dat 22% van de huurdersgezinnen uit 2 personen bestaat; 5% telt 5 personen of meer. 89% heeft de Belgische nationaliteit. Het jaarverslag bevat (zelfs per gemeente) ook een analyse van de **kandidaat-huurders** naar leeftijd en gezinsgrootte. Daaruit blijkt dat 50% van de kandidaat-huurders alleenstaand is en 17,5% van de huurdersgezinnen bestaat uit 2 personen. 10% van de huurdersgezinnen telt 5 of meer personen. Bij de actualisatie in 2019 werden 210 kandidaat-huurders geschrapt op eigen verzoek en 3 wegens het hebben van een eigendom. Acht kandidaten bleken overleden te zijn.
- De **gemiddelde wachttijd** voor sociale huurwoningen is voor alle groepen zeer hoog in vergelijking met andere SHM's. Dit was zo gedurende de hele visitatieperiode (2015-2019). Alleenstaanden, eenoudergezinnen en koppels met kinderen wachten gemiddeld tussen 52 en 57 maanden. Voor koppels zonder kinderen en grote gezinnen loopt de wachttijd op tot 64 maanden. De toewijzing van (220) huurwoningen in 2019 toont alvast aan dat 10% van de woningen werd toegewezen aan grote gezinnen, terwijl 54% aan alleenstaanden en 15% aan gezinnen bestaande uit 2 personen toekwam.
- Gezien het grote aantal alleenstaanden en gezinnen zonder kinderen op de kandidatenlijsten legt SHM Denderstreek in haar 'Ondernemingsplan 2021' en bouwprogramma de focus vooral op woonegelegenheden met 2 slaapkamers. Het nieuwbouwbeleid van de SHM leidt dan ook tot een **patrimonium dat steeds beter aansluit bij de kenmerken van de (kandidaat-)huurders**. Eind 2019 beschikte de maatschappij over 531 woningen met 1 slaapkamer (24%), 805 woningen met 2 slaapkamers (36%) en 730 woningen met 3 slaapkamers (33%). Het aantal woningen met 4 slaapkamers of meer bedraagt 156 (7%). Eind 2013 (vorige visitatie) lag het percentage kleine woningen (0 tot 2 slaapkamers) nog op 52% (nu 60%), terwijl het percentage woningen met 3 slaapkamers nog 39% bedroeg. Het aandeel woningen voor grote gezinnen is in absolute cijfers gestabiliseerd maar procentueel gedaald van 9% naar 7%. Omdat de SHM vooral in de oudere wijken behoorlijk veel grotere woonentiteiten (3 of meer slaapkamers) heeft en die vaak onderbezet zijn, tracht ze via een onderbezettingsaanpak ook de grote gezinnen te bedienen. De visitatiecommissie zag diverse projectfiches waaruit blijkt dat de SHM in haar geplande nieuwbouwprojecten verder de kaart van de kleinere gezinnen trekt. Anderzijds heeft ze ook oog voor grote gezinnen en daarvoor voorziet ze woningen en appartementen met 3 of 4 slaapkamers, zelfs in kleinere projecten zoals de pastorie in Letterhoutem of Kuilstraat in Erondegem. Actoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, bevestigden dat de SHM met haar bouwprogramma inspeelt op de behoeften en op vragen van de besturen. Anderzijds wijzen actoren erop dat grotere gezinnen langer op de wachtlijst staan en dus bijzondere aandacht vragen.
- SHM Denderstreek voorziet in haar nieuwbouwprojecten steeds 10% van de **woonegelegenheden aangepast** aan 'andersvaliden' (waaronder ouderen). Woningen bestemd voor senioren zijn minstens voorzien van bredere deuren, handgrepen en douches met lage opstap. In de toekomst wil SHM Denderstreek ook

elektrische toegangsdeuren en oplaadpunten voor elektrische rolstoelen voorzien. Ze beschikt over 225 huurwoningen met voorrang voor oudere bewoners. Sommige daarvan zijn aangepast aan mensen met een beperking, betreffen assistentiefiets met zorgcontact of zijn gelegen in de nabijheid van een woonzorgcentrum.

- SHM Denderstreek realiseerde in het verleden, in **samenwerking met zorginstellingen**, een aantal projecten voor ouderen (onder meer serviceflats Kloosterstraat, Herzele en aanleunflats residentie Lietbeka, Lebeke). Voor het eerst heeft ze nu ook een project in de steigers staan samen met een instelling voor mensen met een beperking. Met OC De Beweging zal de SHM in Scheldewindeke (Oosterzele) het project Groot Bewijk realiseren. Het aanbestedingsdossier is thans in opmaak. Het betreft de bouw van 46 appartementen voor personen met een niet-aangeboren hersenletsel en een gemeenschappelijke ontspanningsruimte. Er is een dagcentrum in de buurt en met het oproepsysteem in elk appartement zullen de huurders 24/7 een beroep kunnen doen op gespecialiseerde ondersteuning. De visitatiecommissie zag bovendien voorbeelden van een aantal andere projecten in onderzoek waaruit blijkt dat de SHM bereid is tot meer van dit soort samenwerkingen.
- Als huurders door verminderde mobiliteit nood hebben aan **woningaanpassingen**, brengt de technische dienst van de SHM een bezoek aan huis om de mogelijkheden te bespreken. Desgevallend worden huurders ondersteund bij het in orde brengen van een VAPH-dossier om de benodigde woningaanpassingen te financieren (zie OD 4.1 en OD 3.2).
- SHM Denderstreek verhuurt 11 **woningen buiten huurstelsel**. Het CAW huurt 5 woningen en de OCMW's van Herzele, Geraardsbergen en Lede huren respectievelijk 1, 2 en 3 woningen. Zij gebruiken die voor crisisopvang, als doorgangswoning of als LOI.
- SHM Denderstreek stelt **woningen die leegstaan** in afwachting van renovatie gratis ter beschikking van het CAW dat dan zelf moet instaan voor de nodige renovatiewerken met het oog op tijdelijke huisvesting van mensen in nood. Omwille van de soms korte duurtijd van de ter beschikkingstelling en de dikwijls hoge renovatiekost, blijft het aantal woningen dat het CAW in gebruik neemt zeer beperkt (een paar woningen per jaar).
- Door de invoering van de tijdelijke huurovereenkomsten met daaraan gekoppeld het verstrengd nazicht van de inkomensvoorwaarde voor zittende huurders en de onderbezettingnorm, brengt SHM Denderstreek jaarlijks het aantal onderbezette en overbezette woningen in kaart.
 - SHM Denderstreek heeft op de raad van bestuur van 11 september 2017 een aanpak goedgekeurd om **onderbezetting** tegen te gaan. In een eerste fase heeft de SHM een inventaris gemaakt van het patrimonium en een analyse van de wachtlijst. Dit gaf de SHM een zicht op de onderbezetting en op de mogelijkheden om er aan te werken en er een timing op te zetten. In de praktijk wordt de onderbezetting aangepakt per gemeente, waarbij de volgorde van de gemeenten wordt bepaald door de aankomende nieuwbouwprojecten. Zo werden in 2018-2019 alle onderbezette huurders van Erpe-Mere, Herzele, Ninove, Zottegem, Lede en Aalst aangeschreven met de vraag zich vrijwillig in te schrijven voor mutatie naar een aanpaste woning. Intussen zijn alle huurders die onderbezette wonen in Aalst, ingeschreven op de wachtlijst voor een kleinere woning, ook als ze zich niet vrijwillig lieten inschrijven. Bij verschillende nieuwbouwprojecten in 2019 (Lede, Kleine Kouterrede; Zottegem, Arthur Gevaertlaan; Herzele, Evendael en Groenlaan) zijn huurders effectief naar een kleinere woongelegenheden verhuisd. Op het ogenblik van de visitatie zaten 249 gezinnen in een onderbezette woning. Sinds september 2017 zijn al 32 huurders verhuisd wegens onderbezetting.

- Op het moment van de visitatie waren 19 woningen uit het patrimonium van de SHM **overbezet**. De SHM volgt dit actief op en voor elk van de gevallen zoekt ze samen met de bewoners naar een gepaste oplossing
- Eind 2019 noteerde SHM Denderstreek 387 inschrijvingen van **kandidaat-kopers** op 32 registers. Eind 2020 was dit aantal opgelopen tot 456. Driekwart van de kandidaten wenst een sociale koopwoning in Aalst, Denderleeuw, Geraardsbergen, Ninove of Zottegem. De voorkeur gaat daarbij in de meeste gevallen naar een eengezinswoning. Van alle kandidaat-kopers eind 2020 is 60% alleenstaand of alleenstaand met kinderen ten laste (resp. 34% en 26%).
In 2019 werden 43 koopwoningen toegewezen, waarvan 30% aan een alleenstaande en 63% aan een alleenstaande met 1 of 2 kinderen of een koppel zonder kinderen of met 1 kind.
- De SHM stelt vast dat het merendeel van de kandidaat-kopers bestaat uit jonge gezinnen en alleenstaanden, al dan niet met kinderen ten laste. Daaruit leidt zij af dat er een grotere vraag is naar woningen met minimaal 3 slaapkamers en dat er minder nood is aan appartementen met 1 slaapkamer. Dat blijkt ook uit haar bouwprogramma. Uit de projectfiches van recente en geplande projecten die de visitatiecommissie zag, blijkt dat er nog maar een beperkt aantal appartementen met 1 slaapkamer wordt voorzien (5 op 64), maar wel 37 eengezinswoningen en appartementen met 3 slaapkamers. Anderzijds bestaat wel 55% van het geplande aanbod uit woningen en (vooral) appartementen met 1 of 2 slaapkamers, waarmee ze vooral een aanbod creëert voor het grote aantal alleenstaanden op de wachtlijst. In haar 'Ondernehmensplan 2021' stelt de SHM dat toekomstige bouwprojecten niet meer kunnen rekenen op overheidssteun wat betekent dat het - door een stijging van de verkoopprijs - steeds moeilijker zal worden voor alleenstaanden of koppels met een beperkt inkomen om een gezinswoning te verwerven.
- Enkel als daar vraag naar is past SHM Denderstreek koopwoningen aan voor kandidaat-kopers met een beperking. Zo voorziet ze in haar IZOO-project in Oosterzele 3 aangepaste koopappartementen en heeft ze in een koopwoning in Idegem (Geraardsbergen) een garage voorzien van sanitair om de ombouw naar een slaapkamer mogelijk te maken. In projecten met koopappartementen zijn er ook bijna altijd 1 of 2 rolstoeltoegankelijk.

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: zeer goed

SHM Denderstreek heeft een gedetailleerd beeld van de staat van haar patrimonium, onder meer via de woningkenmerken die ze verzamelde voor de Scorecard conditiemeting. De onderhouds- en renovatieplanning koppelt de SHM aan haar financieel plan. Ze zorgt minstens jaarlijks voor een actualisatie. De renovatiestrategie is goed onderbouwd, met een sterke aandacht voor nieuwe noden en opportuniteiten. Tijdens de visitatieperiode 2015-2019 werkte SHM Denderstreek onder meer aan het behalen van de ERP2020-normen, zodat ze alle prioritaire doelstellingen kort na de visitatie zal behalen. Voor de verdere verduurzaming van het patrimonium doet de maatschappij beroep op externe expertise en bereidt ze een plan van aanpak voor bij de keuze tussen deelrenovaties en meer ingrijpende werken. Intussen integreert ze de doelstellingen van het Renovatiepact 2050 reeds in geplande renovaties, zoals door in te zetten op na-isolatie en het plaatsen

van PV-panelen. De SHM organiseert de nodige herstellingswerken en deed na de vorige visitatie inspanningen om externe firma's beter op te volgen. Bewoners en actoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, waren veelal positief over de woningkwaliteit en opvolging van technische meldingen. Bovendien werkt de SHM in Herzele en Zottegem mee aan een initiatief om de kwaliteit op de private huurmarkt te verbeteren. Naar oordeel van de visitatiecommissie levert SHM Denderstreek voor deze doelstelling zeer goede prestaties.

- De opvolging van de kwaliteit van de woningen gebeurt door de **Technische dienst**. Naast een administratieve en twee technische medewerkers bestaat deze dienst uit een diensthoofd en drie experts. Zij vervullen taken bij de planning en opvolging van zowel renovatieprojecten als bij het onderhoud en herstel van de woningen. Ook de adjunct-directeur is sterk betrokken bij dit aspect van de werking.
- SHM Denderstreek neemt initiatieven om inzicht te hebben in de **staat van haar patrimonium**. In de visitatieperiode 2015-2019 inventariseerde ze voor al haar woningen de woningkenmerken voor de conditiemeting, de huurschatter en de ERP-prestatiebank. Daarnaast liet de maatschappij in 2019 bepaalde energetische kenmerken (zoals oppervlakte, volume, type verwarming, beglazing, isolatie, aanwezigheid hernieuwbare energie) inventariseren door een externe energieconsultant. Samen met eerdere inspanningen, die de maatschappij reeds levert sinds midden de jaren '90, is het resultaat dat de SHM een gedetailleerd beeld heeft van de kwaliteit van haar woningen.
- De SHM maakt een gedetailleerde **onderhouds- en renovatieplanning** op voor een periode van tien jaar. Minstens eenmaal per jaar is er een actualisatie van deze planning, op basis van inbreng door het volledige team. De koppeling aan de financiële planning maakt de maatschappij op basis van effectieve kosten, ramingen en eenheidsprijzen, rekening houdend met de historische uitgaven. In een afzonderlijk overzicht houdt ze een maandplanning bij voor de uitvoering van vloer-, badkamer- of keukenrenovaties, onder meer om bewoners hieromtrent goed te informeren.

De renovatiestrategie vertrekt vooral vanuit deelrenovaties op een collectief niveau. Dit betekent dat eenzelfde type werk wordt uitgevoerd in meerdere wijken of projecten, vooral met het oog op een modernisering van het woningenbestand. De SHM onderbouwt die keuze in de eerste plaats vanuit haar relatief jong patrimonium, waardoor meer ingrijpende werken (nog) niet nodig waren. Verder wil ze op die manier leegstand en verhuisbewegingen vermijden en gunstigere prijzen bekomen door in grotere volumes en met meer standaardisatie te werken. Voorts kan ze zo een rechtstreekse band met een aannemer aangaan, zonder onderaannemers, wat de kostprijs verlaagt. Het laat haar ook toe om haar woningen regelmatig te moderniseren.

Totaalrenovaties of vervangingsbouw van bestaande wijken kwamen tijdens de visitatieperiode niet voor. Op het moment van de visitatie stonden echter wel twee projecten met vervangingsbouw op de planning (Gladiolstraat, Zottegem; Stijn Streuvelsstraat, Erembodegem). Bovendien zet de SHM in op het ontwikkelen van een leidraad bij de keuze tussen deelrenovaties, totaalrenovaties en vervangingsbouw. Die evolutie hangt samen met de vaststelling dat de indeling van bestaande gebouwen niet altijd logisch is. Een meer ingrijpende aanpak kan bovendien voordelen meebrengen wat betreft het ruimtelijk rendement, de kwaliteit van de leefomgeving en de energetische performantie. SHM Denderstreek bevroeg collega-SHM's hieromtrent en besliste begin 2021 om een proefproject te starten in drie van de oudste woningen uit haar patrimonium (Veldstraat – Wilgendreef te Burst). Het doel is te renoveren conform de eisen van het Renovatiepact (zie verder) en na te gaan welke aanpak het meest is aangewezen.

Voorts haalden SHM-medewerkers tijdens de visitatie een aantal factoren aan die (mede) bepalen welke werken prioriteit krijgen. In de eerste plaats is er de leeftijd van de woning. De SHM werkt met bepaalde standaardtermijnen, die ze eventueel nog bijstuurt omwille van vaststellingen op het terrein. Ook waren renovaties tijdens de visitatieperiode onder meer gericht op het behalen van de ERP-normen en, in de

laatste jaren, op aandachtspunten uit de scorecard conditiemeting. Alle elementen met een slechtere score (4, 5 of 6) nam de SHM op om op korte termijn aan te pakken. Energetische renovaties, zoals het nisoleren van spouwmuren, krijgen eveneens veel aandacht. Begin 2021 sloot SHM Denderstreek hiervoor een raamcontract af, nadat ze onder meer de beschikbaarheid van subsidies in rekening bracht.

De visitatiecommissie waardeert dan ook de goed onderbouwde strategie waarover de SHM beschikt, net als het vlot inspelen op nieuwe noodwendigheden en opportuniteiten.

- Eind 2019 beantwoordt nagenoeg het volledige patrimonium (97,32%) van SHM Denderstreek aan de prioritaire **ERP2020-doelstellingen** (energiezuinige verwarming, dakisolatie, dubbel glas). Dat is een betere score dan veel andere SHM's: de maatschappij behoort hiermee tot de 10% SHM's die het best voldoen aan deze normen. Wat betreft het plaatsen van dubbel glas en van dakisolatie beantwoordt het volledige patrimonium aan de norm. Inzake het voorzien van een energiezuinige verwarming, verwijst de SHM naar het faillissement van een aannemer, waardoor bepaalde werken (plaatsen hoogrendementsketel) pas in april 2021 werden uitgevoerd. Hiermee zal het volledige patrimonium aan de prioritaire doelstellingen voldoen.
- De **verduurzaming van haar patrimonium** verbindt SHM Denderstreek aan het Renovatiepact 2050 en de doelstellingen die de Vlaamse Regering hierin formuleert voor wat betreft energiezuinigheid, met een EPC-norm van 100 als streefdoel. De maatschappij stelt vast dat het overgrote deel van het huidige patrimonium niet aan deze norm voldoet. Naast het ontwikkelen van een kader bij de keuze tussen (toetaal)renovaties en vervangingsbouw (zie eerder), anticipeert SHM Denderstreek reeds door bij lopende projecten na te gaan welke (bijkomende) maatregelen nodig zijn om te voldoen aan de genoemde norm. Tijdens de visitatie gaven medewerkers het voorbeeld van een dakrenovatie die is uitgebreid met een energetische gevelrenovatie. Het resultaat is dat de volledige buitenschil van de woningen zal voldoen. Voorts doet SHM Denderstreek een beroep op de expertise van een energieconsultant voor advies over maatregelen om de energie-efficiëntie van haar patrimonium te verbeteren (zie ook OD 1.1). De SHM zal ook de kaart trekken van PV installaties voor hernieuwbare energie. Opvallend is dat ze daartoe zelf het initiatief neemt, met eigen middelen, en niet kiest voor het ASTER-project binnen de sector. Het doel is jaarlijks een plaatsingsprocedure te voeren en telkens een reeks woningen - waarvan de daken relatief nieuw zijn of reeds gerenoveerd werden - te voorzien van PV panelen. Op die manier wil SHM Denderstreek vlotter inspelen op prijsdalingen en de mogelijkheden binnen haar patrimonium. SHM Denderstreek voorziet daartoe de nodige middelen in de financiële planning en inventariseerde potentiële locaties. In 2021 leidt dit bijvoorbeeld tot de plaatsing van een PV-installatie op 66 woningen te Zottegem. De visitatiecommissie wijst wel op het mogelijke nadeel van minder kortingen omwille van kleinere volumes (vergeleken met ASTER).
- SHM Denderstreek beschikt over een beperkte eigen regie, met twee polyvalente techniekers. De SHM wil op die manier kort op de bal kunnen spelen bij de uitvoering van kleinere herstellingen, waarvoor ze op de markt soms moeilijker een aannemer vindt. Voor andere **onderhouds- en herstellingswerken** doet ze een beroep op externe firma's. Achterliggend speelt onder meer een geringe standaardisatie binnen het patrimonium, waardoor werken met eigen personeel – omwille van de diversiteit aan technieken - inefficiënter zou zijn. De SHM heeft zo een onderhoudscontract voor onderhoud en totale waarborg van Cv-installaties, sanitaire installaties, regenwaterpompen en ventilatiesystemen. Ook is er een contract voor het jaarlijks onderhoud van goten en platte daken en voor groenonderhoud. Het onderhoud van dakgoten is in feite ten laste van de bewoner, maar de maatschappij organiseert het onderhoud en rekent de kosten door (tenzij de bewoner aangeeft hiervoor zelf te willen instaan). Ze redeneert dat ze daardoor

zeker is van een effectieve uitvoering, wat de kwaliteit van de woningen ten goede komt maar ook extra service betekent.

- De eigen techniekers plannen zelf hun afspraken en houden een dagverslag bij per adres waar ze langs gaan. Wekelijks is er een overleg binnen de technische dienst, om openstaande werkbonden te bekijken en informatie omtrent de staat van de woningen uit te wisselen (zie ook OD 4.1).
- SHM Denderstreek zette nog niet in op tevredenheidsmetingen omtrent woningkwaliteit of de uitvoering van werken (zie ook OD 6.3). De aanwezige huurders, net als beleidsactoren en de woon- en welzijnsactoren, waren echter eerder positief over de kwaliteit en de houding en snelheid waarmee de SHM inspeelt op technische meldingen. Een opvallend initiatief is tevens dat de maatschappij in Herzele en Zottegem samenwerkt met de gemeente om de kwaliteit van private huurwoningen te verbeteren. Dat gebeurt door nieuwe (sociale) huurders, voor zover zij dat wensen, te bevragen over eventuele gebreken in hun vroegere woning. Signalen omtrent problemen kunnen vervolgens aanleiding geven tot een kwaliteitscontrole door de gemeente om op die manier de verhuur van een niet-conforme woning te verhinderen.

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

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

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar

Beoordeling koopactiviteiten: goed

De visitatiecommissie stelt vast dat SHM Denderstreek heeft geïnvesteerd in de nodige competenties om de bouwprojecten in goede banen te leiden. De SHM beschikt over ontwerprichtlijnen voor ontwerpers. Ze heeft werk gemaakt van een gedetailleerd opvolgingssysteem van de projectwerking. Deze planning bevat, naast de status van het project, ook de geraamde en de maximale kostprijzen. De SHM zet in op een strikte opvolging van de werven.

SHM Denderstreek heeft de kosten van nieuwbouwprojecten in de koopsector goed onder controle. Zij vertrekt vanuit een visie op prijsbewust bouwen, die ervoor zorgt dat er vanaf de aankoop van gronden, over ontwerp tot realisatie aandacht is voor het beheersen van bouwkosten. Het is een van de thema's in het 'Ondernemingsplan 2021'. De SHM is zich bewust van de koopkracht van de kandidaat-kopers en houdt bij de afwerking, typologie en daardoor ook bij de prijszetting hiermee bewust rekening. De koopwoningen geraken vlot verkocht aan het doelpubliek.

Voor de bouwkosten van de huuractiviteiten is het beeld meer gemengd. De bouwkosten voor nieuwbouw, vervangingsbouw en renovatie overschrijden regelmatig de kostprijsnormen (de FS3-norm). Alhoewel de

SHM inspanningen heeft geleverd, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties voor het prijsbewust bouwen in de huursector voor verbetering vatbaar. De prestaties in de koopsector krijgen de beoordeling goed.

- Ten opzichte van de vorige visitatie, waarbij SHM Denderstreek op deze operationele doelstelling een voor verbetering vatbaar kreeg voor beide activiteiten, heeft de SHM inspanningen geleverd. Op basis van de onderstaande analyse behoudt visitatiecommissie echter haar oordeel 'voor verbetering vatbaar' voor de huuractiviteiten.
- Prijsbewust bouwen wordt onder andere gemeten op basis van de vergelijking met de maximale kostprijsnorm zoals die door de Vlaamse overheid is bepaald. De mate waarin de SHM deze FS3-norm kan aanhouden tijdens de realisatie (inclusief contractwijzigingen) bepaalt in hoeverre de SHM daadwerkelijk prijsbewust bouwt.
- SHM Denderstreek vertrekt vanuit een **visie op kostprijsbewust bouwen**. Dit begint bij de grondaankoop. De SHM houdt rekening met de ruimtelijke rentabiliteit (densiteit) en - in het geval de grond bestemd is voor koopactiviteiten - ook met de maximale leningsplafonds (van gesubsidieerde hypothecaire leningen). Ze onderzoekt welke typologieën er mogelijk en wenselijk zijn. Bij nieuwe grondaankopen voorziet ze in een maximale aankoopprijs per te realiseren wooneenheid. De SHM gaat voorafgaandelijk in dialoog met de gemeentes van het actieterrein omdat ze afhankelijk is van de dichtheden (woningen per hectare) die door de gemeenten worden toegestaan of opgelegd. In een latere fase is er in ieder geval een goedkeuring nodig op het lokaal woonoverleg om de FS3-financiering van een project te bekomen. De SHM streeft naar projecten met minimaal 10 wooneenheden omdat dit volgens haar schaalvoordelen oplevert. De beleids- en woonactoren bevestigden tijdens de visitatiegesprekken dat er op voorhand intensief overlegd wordt (zie OD 1.1 en OD 1.4) en dat er een reële inspraak mogelijk is. De visitatiecommissie stelt zich wel de vraag of het streven naar een schaalgrootte van minimaal 10 wooneenheden per project op termijn nog houdbaar blijft, vooral gelet op de maatschappelijke evoluties naar "kleiner" en meer kernversterkend bouwen (zie OD 1.1).
- Voor de **koopactiviteiten** baseert de SHM zich op de FS3-kostprijsnorm. Hierbij probeert de SHM ook het maximale hypothecaire ontleeningsbedrag niet te overschrijden om de woningen betaalbaar te houden voor de potentiële kopers. Voor de koopsector is de FS3-kostprijsnorm wel minder relevant maar is vooral de verkoopbaarheid van belang. Op basis van de beschikbare gegevens, blijkt de termijn waarbinnen de koopwoningen verkocht worden, redelijk te zijn en te schommelen rond 4 à 5 maanden na oplevering (verlijden akte). De koopwoningen van SHM Denderstreek zijn dus verkoopbaar aan het doelpubliek. De SHM wijst op het feit dat koopappartementen soms wat moeilijker te verkopen zijn aan jonge gezinnen, omwille van de plicht om de woning twintig jaar te bewonen en mogelijke gezinsuitbreiding. In de visitatieperiode heeft de SHM in 1 project met 21 huurwoningen en 12 koopappartementen, 5 koopappartementen moeten omzetten naar huurappartementen omdat ze niet verkoopbaar waren. In het project "Breekpot" te Onkerzele, deelgemeente van Geraardsbergen, staan ook nog 2 woningen te koop en dit al meer dan twee jaar. Door de hoge hellingsgraad diende de SHM de nodige keermuren te voorzien in de tuin waardoor de bouwkosten opliepen. Gezien het hoge bouwvolume van de SHM is dit al bij al een beperkt aantal, al blijft het natuurlijk een aandachtspunt volgens de visitatiecommissie. Door het wegvallen van de subsidiëring in de koopsector is de winst die een SHM op een koopwoning kan realiseren verkleind waardoor een onverkochte koopwoning zwaar kan wegen op het resultaat van een SHM.
- De mediaan verkoopprijs voor een wooneenheid bij SHM Denderstreek lag in 2019 rond de 193.000 euro, het gemiddelde ontleenbedrag op 178.000 euro. Dit is lager dan het maximale ontleeningsbedrag dat een koper bij de VMSW en vanaf 2021 bij het Vlaams Woningfonds kan ontleen (zie website Vlaams Woningfonds). In 2018 lag dit substantieel lager met respectievelijk een verkoopprijs van 171.400 euro en

een ontleend bedrag van 155.240 euro. In dat jaar werden er meer appartementen dan woningen verkocht. Aan het eerste type woongelegenheden hangt meestal een lagere verkoopprijs vast.

- Een SHM kan op de verkoopprijs invloed uitoefenen door een lager aandeel van de venale waarde van de grond in de prijs op te nemen. Tot 2017 kon een SHM maximaal 75% van de venale grondwaarde in rekening brengen, vanaf 2017 is het maximum 100%. SHM Denderstreek blijft daar telkens onder en handelt nog steeds de vork 50%-75% wat de prijszetting voor kopers ten goede komt. De SHM dient daarbij wel haar financiële leefbaarheid in het oog te houden (zie OD 5.1). Verder kan een SHM de prijs beïnvloeden door de afwerking van de woning. SHM Denderstreek levert de koopwoningen in principe af zonder vloerafwerking en keuken maar wel met badkamer (met bad en lavabo maar zonder kasten). SHM Denderstreek geeft aan dat ze hiervoor opteert omdat de koper dan zelf het afwerkingsniveau en de materialen kan kiezen.
- In de bijkomende **ontwerprichtlijnen** voor de ontwerpers vermeldt SHM Denderstreek een maximaal percentage van 95% van de FS3-kostprijsnorm. Betaalbaarheid ("Kostprijsbeheersing en budgetbewaking") komt dus aan bod in het bestek met 15 punten op 100 punten. De SHM stipuleert niet dat een overschrijding van het financieringsplafond een (kosteloos) herwerken van het project binnen de contouren van het huidige geldende financieringssysteem impliceert. Bovendien komt de betaalbaarheid al bij al maar in beperkte mate aan bod bij de jurering.
- Bij **renovatieprojecten** gaat SHM Denderstreek maar recent na welke optie - vervangingsbouw inclusief mogelijke verdichting of renovatie - het meest kostenefficiënt is (zie OD 2.1). De SHM geeft aan dat het bij een renovatie alsnog moeilijker wordt om de energiedoelstellingen 2050 te behalen. Maar ook verdichting (ruimtegebruik) en dus kostenefficiëntie spelen een rol.
- In de periode 2015-2019 heeft de SHM een dertigtal nieuwbouw- en renovatieprojecten in eigen beheer gerealiseerd of in voorbereiding. Daarbij kon de visitatiecommissie nagaan of het ramingsbedrag en bestelbedrag van de werken al of niet **onder het subsidiabel leningsplafond** bleef, al is dat bij SHM Denderstreek niet altijd zo evident te berekenen. De SHM realiseert immers vaak gemengde projecten koop en huur. De kostprijs van enkel de huurwoningen is vaak niet exact te bepalen in het totale project. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (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 duurdere lening. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond tijdens de ontwerpfase en bij de bestelling bij ongeveer twee derde van de projecten heeft gerespecteerd.
- Naast het bestelbedrag van de werken is vooral het uitvoeringsbedrag van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM de kostprijsnorm uiteindelijk heeft gerespecteerd. Van de bovenvermelde projecten waren er ongeveer 25 opgeleverd. In zowat 50% van de dossiers waren er overschrijdingen, die varieerden tussen de 0 en 10% met soms wat hogere uitschieters. De oorzaken van de overschrijdingen waren divers (zie ook verder), waarbij de SHM vooral de krappe bouwmarkt aanhaalt en ook af en toe verwijst naar het heuvelachtig terrein in de streek. Daardoor zijn extra terreinwerken nodig. Deze laatste elementen zijn natuurlijk op voorhand gekend bij de SHM en dus te voorzien. De visitatiecommissie raadt de SHM toch aan om haar ambitieniveau op het vlak van prijsbewust bouwen te verhogen. SHM Denderstreek realiseert immers vaak grote projecten, waarbij 30 tot 50 woongelegenheden geen uitzondering zijn. De visitatiecommissie meent dat hierdoor meer schaalvoordelen zouden kunnen gecreëerd worden.

- De **contractwijzigingen** voor renovatie- en nieuwbouwprojecten ten opzichte van het aanbestedingsbedrag varieerden in de visitatieperiode tussen -2% (minwerken) en 5% (meerwerken). Uit een eerste analyse lijkt de reden van de meerwerken divers te zijn.
- Rekening houdend met het omvangrijke nieuwbouw-, vervangingsbouw- en renovatieprogramma van de SHM voor de volgende jaren (zie OD 1.1 en OD 2.1), is het onder controle houden van de bouwkosten van cruciaal belang. Zelfs een beperkte overschrijding van de kostprijsnormen zou een belangrijke negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1). De SHM heeft de voorbije jaren wel **geïnvesteed in middelen en mensen om meer kostenbewust te bouwen**. Enkele voorbeelden:
 - de SHM geeft uitgebreide richtlijnen mee met de architecten (“Richtlijnen voor Ontwerpers”). Deze bevatten een uitgebreid pakket aan eisen en aanbevelingen die gebaseerd zijn op de bouwervaring van de SHM. De aanvullingen zijn opgesplitst in technische en algemene richtlijnen. De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat de SHM dit regelmatig updatet en dat het een levend document is. Tevens werkt de SHM met een interne checklist, gedifferentieerd naar huur- en koopsector, om te verifiëren of de ontwerper met de technische bepalingen van het bestek rekening heeft gehouden;
 - de SHM maakt gebruik van de architectuurwedstrijd (zie project Groot Bewijk in Scheldewindeke) onder andere om de bouwkost onder controle te houden. SHM Denderstreek heeft in het bestek van de ontwerpopdracht de kostprijs van het ontwerp opgenomen, al kan het ambitieniveau hier nog verhoogd worden. De aanwezige woonactoren en de beleidsverantwoordelijken bevestigden overigens dat de SHM in een heel vroeg stadium overleg pleegt met hen omtrent de technische en inhoudelijke haalbaarheid van de door haar beoogde projecten. Tevens verhoogt het gebruik van de architectuurwedstrijd het draagvlak bij de belanghebbenden aangezien ze in de ontwerpfasen kunnen mee beslissen over het ingediende projectvoorstel (zie OD 1.1);
 - SHM Denderstreek heeft een overzichtelijk systeem voor de globale en de gedetailleerde opvolging van haar projecten. Dit bestaat uit een projectbeheerssysteem dat de hoofdfases en mijlpalen bevat van de grote projecten. Dit bevat alle informatie van een project vanaf het eerste idee tot en met de definitieve oplevering, inclusief de financiële gegevens, maar ook de contactdata en werfopvolging. Dit geeft ook aan wat de raming of kostprijs is en de conformiteit met de kostprijsnorm;
 - door het feit dat de SHM zowel huur- als koopwoningen aanbiedt, kan ze bij de projectdefinitie rekening houden met de optimale subsidiëring van de infrastructuurwerken, die vaak afhankelijk is van de verhouding koop-huur;
 - de SHM zet duidelijk in op de opvolging van de werven, bijvoorbeeld deelname aan de (wekelijkse) werfvergaderingen. De contractwijzigingen in meer ten opzichte van het aanbestedingsbedrag verdienen vooral bij de renovatieactiviteiten en de nieuwbouwactiviteiten meer de nodige aandacht.
- De SHM wordt ook geconfronteerd met een **context die de bouwkosten opdrijft**:
 - SHM Denderstreek meldt dat de huidige bouwmarkt erg krap is, waardoor ze vaak maar een paar inschrijvingen op haar aanbestedingen binnenkrijgt met een hogere prijs tot gevolg. De raad van bestuur heeft tot nu toe telkens beslist met het dossier door te gaan, ook wanneer het FS3-plafond overschreden werd. De SHM wilde geen vertraging oplopen bij het uitvoeren van het project, onder andere omdat de bouwvergunning slechts een beperkte geldigheid heeft.
 - Bij ongeveer 200 woningen van SHM Denderstreek speelt erfgoedwaarde een rol. Dit kan zijn als monument (bijvoorbeeld project “De pastorie” in Letterhoutem, Klein Zottegem – 3 appartementen), als een beschermd dorpsgezicht (bijvoorbeeld project “IZOO Klooster” in Oosterzele – 39 appartementen) of op vraag van het lokaal bestuur (Project “Peperstraat” in Zandbergen – 14 wooneenheden – vraag om een deel van de voorgevel te restaureren). De SHM probeert waar het kan via overleg met

de betrokken dienst of de erfgoedraad de kostprijs bij renovatie onder controle te houden (zie OD 1.1 en OD 2.1). Dit werd overigens bevestigd door de woonactoren tijdens de visitatiegesprekken.

- Sommige gemeenten van het actieterrein leggen hoge parkeernormen op, bijvoorbeeld 1 op 1 of zelfs hoger. Bepaalde gemeenten laten een afwijking toe indien de SHM dit kan onderbouwen met gegevens, bijvoorbeeld indien SHM Denderstreek kan aantonen dat haar bewoners relatief gezien minder over een wagen beschikken.
- SHM Denderstreek doet een beroep op **subsidies** en tussenkomsten voor duurzaamheidsmaatregelen (verstrekt door onder andere de Vlaamse overheid en de netwerkbeheerders zoals subsidies via het Vlaams Klimaatfonds of voor Rationeel Energieverbruik) om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken (zie ook OD 2.1). In 2020 bedroeg dit ongeveer 700.000 euro.
- De SHM benut ook andere methoden om haar sociaal patrimonium uit te breiden (zie OD 1.4), zoals het inspelen op het lokale beleid om binnen grote private ontwikkeling sociale woningen te voorzien, erfpacht, het voorkeurecht. In principe voldoen verwervingen in dergelijke gevallen altijd aan de kostprijsnormen.

De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om haar ambitieniveau op het vlak van prijsbewust bouwen voor de huuractiviteiten scherper te stellen. Het bewaken van de bouwkost, van bij de conceptfase tot aan de oplevering, is belangrijk.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: niet van toepassing

In 2019 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 246 euro. Ongeveer 40% van de SHM's heeft hogere huurlasten. Het aandeel appartementen in het patrimonium (53%), waar traditioneel hogere huurlasten mee gepaard gaan, is hoog in vergelijking met de sector. De huurlasten daalden in de voorbije periode licht. SHM Denderstreek heeft een inzicht in de samenstelling van de huurlasten per wooncomplex en in de evolutie over de tijd. De SHM probeert de huurlasten en de kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders onder controle te houden en heeft hierop een visie. Ze probeert een evenwicht te zoeken tussen de huurlasten en de dienstverlening die ze wil bieden. Ze vertaalt dit in concrete acties maar legt daarbij eerder de nadruk op de huurlasten dan op de nutsvoorzieningen. SHM Denderstreek voert eveneens voorcontroles uit bij een huuropzegging om kosten voor de vertrekkende huurder zo laag mogelijk te houden. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- De kosten voor de huurder bestaan uit **drie componenten**: de huurlasten (waarop de SHM vat heeft) maar uiteraard ook de huurprijs (die voornamelijk afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop de SHM geen invloed heeft) en de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelte verantwoordelijkheid ligt bij huurder en de SHM – zie OD 4.1). Bij SHM Denderstreek bedraagt de mediaan huurprijs per maand voor een eengezinswoning 285 euro; voor een appartement is dat 252 euro. Daarmee behoort SHM Denderstreek respectievelijk tot de 20% SHM's met de laagste huurprijs per maand en de mediaan van de sector. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn het meest bepalend voor de huurprijs. Daarom wordt de huurprijs van sociale woningen niet als prestatie van een SHM beschouwd maar als een effectindicator. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van SHM Denderstreek ligt met 14.253 euro (2019) bij de 25% laagste van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 19,78% van hun maandelijks inkomen aan de huur (= gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Bij 25% van de SHM's ligt dit hoger. Niettemin is het zo dat het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde voor een woning en

een appartement respectievelijk ongeveer 335 euro en 375 euro bedraagt. De sociale huurders betalen m.a.w. gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.

- In 2019 bedroeg de gemiddelde **huurlast** per wooneenheid bij SHM Denderstreek 246 euro per jaar. Ongeveer 40% van de SHM's heeft hogere huurlasten. Het niveau van de huurlasten houdt normalerwijze sterk verband met het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen, ...). Bij SHM Denderstreek bedraagt het aandeel appartementen 53%. Dat is bij de 25% hoogste van de sector, wat de hogere huurlasten dus mee verklaart. De huurlasten daalden in de voorbije periode van 301 euro in 2017 naar 246 euro in 2019 of dus met bijna 20%. De SHM boekt de huurlasten, in feite de afrekeningen, niet conform het boekhoudschema van toepassing op de sociale huisvestingssector waardoor de indicatoren in de prestatiedatabank manueel dienden gecorrigeerd te worden. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om vanaf het boekjaar 2021 de correcte boekingen toe te passen voor de huurlasten. Dit komt de vergelijkbaarheid tussen de SHM's ten goede en zorgt er voor dat het beleid, in casu de Vlaamse Overheid, over de juiste informatie beschikt om eventueel bij te sturen.
- De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 520.000 euro in 2019 (gecorrigeerd). De drie belangrijkste posten zijn de vergoedingen voor het onderhoud groenruimtes, de vergoeding voor de technische installaties en de vergoeding onderhoud Cv.
- De SHM heeft een visie op het **beperken van de huurlasten** en heeft die onder andere opgenomen in het 'Ondernemingsplan 2021'. In dit laatste plan kregen de huurlasten meer aandacht dan in de vorige versie die dateert van 2015. De SHM probeert een evenwicht te zoeken tussen de dienstverlening die ze de huurders wil bieden en de huurlasten. Zo staat de SHM in voor het onderhoud van de dakgoten en de platte daken en dat rekent ze door aan de huurders.
- De SHM onderneemt ook concrete **acties om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder onder controle te houden**.
 - De SHM beschikt over gedetailleerde overzichten van de aangerekende huurlasten per woning en per groep van woningen, inclusief de verschilpercentages ten opzichte van het voorgaande jaar. Als de huurlasten of de kosten voor de nutsvoorzieningen oplopen, gaat de SHM op zoek naar de oorzaak hiervan en probeert ze te remediëren.
 - SHM Denderstreek heeft een brandverzekering afgesloten ('afstand van verhaal ten opzichte van huurder'). De kost hiervan voor de huurder bedraagt ongeveer 13 euro per jaar. Dit houdt in dat de huurder enkel een brandverzekering moet afsluiten voor zijn inboedel. Vanuit het standpunt van de huurder doet dit de kosten dalen. Hij dient immers geen individuele brandverzekering voor de huurdersaansprakelijkheid meer af te sluiten. Dit is een praktijk die alle SHM's toepassen, ook om zeker te zijn dat de huurdersaansprakelijkheid is afgedekt door een verzekering.
 - Voor gemeenschappelijke delen in projecten wordt er via het Vlaams Energie Bedrijf (VEB) energie geleverd. Zij garanderen de laagste prijzen. Volgens een analyse van de SHM van 2019 zijn de vaste kosten per teller iets hoger bij de VEB dan bij vorige leverancier maar de verbruikskosten liggen ongeveer 5% lager.
 - In een 60-tal appartementen beschikt de SHM over een collectieve installatie voor de Cv en het sanitaire warm water. Dit is in principe kostefficiënter dan een individuele ketel en geeft aanleiding tot lagere huurlasten. Bovendien biedt dit de opportuniteit om de installatie in de toekomst te vervangen door een collectieve warmtepomp.
 - Op een 90-tal wooneenheden heeft de SHM reeds zonnepanelen geïnstalleerd en ze voorziet dit ook te doen in alle nieuwe projecten. De SHM stapt niet mee in het ASTER-project van onder andere

de VVH omdat ze er van uit gaat dat ze dit in eigen beheer sneller kan realiseren waardoor de huurders vlugger van het resultaat zullen kunnen genieten (zie ook OD 2.1). De visitatiecommissie raadt toch aan om dit regelmatig te evalueren en na te gaan of de SHM effectief sneller maar ook goedkoper kan werken.

- Het gemeenschappelijk groen wordt door de gemeentes onderhouden, al is de groeninrichting nog niet volledig overgedragen als openbaar domein. De SHM kan zeker nog een inspanning leveren op het vlak van die overdracht. De kosten voor het groenonderhoud zijn immers relatief hoog. Sommige SHM's betrekken de huurders bij het groenonderhoud. De visitatiecommissie nodigt de SHM uit deze piste te onderzoeken op haalbaarheid en kan voor een aanpak te rade gaan bij collega SHM's.
- De SHM heeft een visie op zo onderhoudsvriendelijk mogelijk bouwen en neemt die op in de ontwerp-richtlijnen voor haar ontwerpers (zie ook het 'Ondernemingsplan 2021').
- SHM Denderstreek informeert nieuwe huurders over de technische installaties van de woningen en zet in op een correct gebruik van de thermostaat (zie ook OD 4.1). Ze stelt dat dergelijke "investering" zich snel terugverdient in een lager energieverbruik voor de huurders.
- De SHM heeft de frequentie van bepaalde onderhoudstypes (bijvoorbeeld het onderhoud van de platte daken en de dakgoten) verlaagd naar 1 keer per jaar. Verder heeft ze het reinigen van de sanitaire installatie (bijvoorbeeld van het kraanwerk) stopgezet omdat de toegevoegde waarde daarvan beperkt was.

Over het algemeen vonden de aanwezige huurders op de visitatiegesprekken de huurlasten aanvaardbaar.

- De SHM zet in op het stimuleren van engagement van huurders om de **huurlasten verder te drukken**. In meeste projecten met gemeenschappelijke delen zal SHM Denderstreek eerst aan de huurders vragen om die schoon te maken. Dat lukt in de meeste gevallen ook omdat de huurbegeleiders hierop inspelen indien blijkt dat bepaalde bewoners hun beurtrol niet respecteren. Pas in tweede instantie doet de SHM een beroep op een schoonmaakfirma. De aanwezige huurders evenals sommige welzijnsactoren bevestigden deze werkwijze van de SHM.
- "Onderhoud en herstel, wie doet wat en wie betaalt?": het is over het algemeen niet altijd even duidelijk voor de huurder. SHM Denderstreek hanteert het in de sector veel gebruikte "Ziezo! ...Handig boekje voor huurders" dat onder andere de rechten en plichten van de (ver)huurder verduidelijkt. Hierdoor is de huurder beter geïnformeerd over welke kosten al of niet te zijn laste vallen (zie ook OD 2.1). De visitatiecommissie merkt evenwel op dat dit "Ziezo!"-boekje op bepaalde plaatsen niet meer in lijn is met de huidige wetgeving en dat er gewerkt wordt aan een update.
- Voor bepaalde types van interventies (bijvoorbeeld ontstoppingen van afvoerbuizen) geeft de SHM duidelijk aan dat dit ten laste kan vallen van de huurder. Soms zal de SHM op voorhand een offerte vragen bij een externe firma indien mocht blijken dat de interventiekosten hoog kunnen zijn.
- Kleine schrijnwerkerij en kleine elektriciteitswerken ten laste van de huurders worden in vele gevallen ook uitgevoerd door de SHM omdat ze op die manier zeker zijn van een kwalitatieve herstelling. Die kosten worden aan de huurder doorgerekend.
- Na de opzeg van het huurcontract, meestal binnen de week, voert de SHM een voorcontrole uit waarbij een medewerker ter plaatse gaat om de eventuele huurschade te bekijken en dure afrekeningen te vermijden (zie OD 4.1).

- De SHM ondersteunt de huurders bij het aanvragen van een tussenkomst van het VAPH bij een noodzakelijke aanpassing van de woning. In vele gevallen gaat het over aanpassingen aan de badkamer, bijvoorbeeld het vervangen van het bad door een inloofdouche bij minder mobiele huurders. Aan de hand van de scorecard beslist de SHM of de werken ten laste van de SHM dan wel van de huurder zijn.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

Tijdens de visitatieperiode 2015-2019 heeft SHM Denderstreek nieuwe initiatieven ontwikkeld om haar bewoners goed te ondersteunen. Ze zorgt voor informatie aan nieuwe huurders en tracht begeleidingsnoden van bij het begin goed in te schatten. Bij het einde van de huur werkt ze met een voorcontrole om kosten voor huurschade te vermijden. Tijdens de bewoning is de SHM een aanspreekpunt bij vragen en problemen en is er een netwerk aan partners om bewoners bij te staan. De maatschappij staat open voor versnelde toewijzingen, staat in voor het onderhoud en herstel van de woningen en ontwikkelde een aanpak rond noodzakelijke verhuisbewegingen. Actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, zijn in het algemeen erg tevreden over de evolutie die de huisvestingsondersteuning doormaakte. Wel besteedt de SHM weinig aandacht aan sensibilisering rond een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag. Globaal meent de visitatiecommissie echter dat de prestaties voor deze operationele doelstelling goed zijn.

- Bij de **vorige visitatie** (2015) waren de prestaties van SHM Denderstreek voor deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar. De visitatiecommissie oordeelde dat de ondersteuning te weinig was uitgebouwd, ook omdat sociale begeleiding niet echt was ingebed in de werking en het de technische en administratieve medewerkers waren die hier in de praktijk voor instonden.
- Huisvestingsondersteuning is op vandaag vooral in handen van de **afdeling Huur**. Deze telt onder meer drie medewerkers die taken opnemen bij de toewijzing en twee huurbegeleiders. Die laatste functie is ingevoerd naar aanleiding van de vorige visitatie, met een eerste aanwerving in 2016 en een personeelswissel en een bijkomende aanwerving in het voorjaar van 2019. De twee huurbegeleiders hanteren een taakverdeling, waarbij elk zich richt tot de huurders in een aantal gemeenten. Daarnaast wierf SHM Denderstreek in 2020 een medewerker aan voor communicatie, waardoor ook op dit vlak initiatieven ontstaan die de huisvestingsondersteuning ten goede komen (zie hierna).
- De **inhuurname** van een woning verloopt volgens een vaste leidraad. De SHM schrijft in de regel tien kandidaten aan, tenzij ze inschat dat het gaat om een moeilijk te verhuren woning en een grotere groep aangewezen is. De eerst gerangschikte kandidaat belt ze op om te polsen naar interesse. Een kandidaat kan de woning bezichtigen en krijgt vanaf 2020 een brochure met informatie over de woning en het (verdere) verloop van de verhuurprocedure. Vervolgens heeft de kandidaat twee dagen tijd om te laten weten of hij interesse heeft. Bij een positieve reactie gaat de SHM onder meer na hoe de betaling van de waarborg zal gebeuren. Nadien volgt een afspraak op kantoor, waarbij SHM Denderstreek informeert over rechten en plichten, herstellingen en onderhoud, enzovoort. Die toelichting ondersteunt ze met een informatiemap met diverse documenten en brochures (zie ook OD 6.1). Het Reglement van Inwendige Orde is in 2020 bijvoorbeeld herwerkt tot een praktijkgericht document met informatie over onder meer herstellingen en onderhoud, afvalverwerking en het samenleven in de buurt. Voorts geeft een technisch medewerker bij de plaatsbeschrijving uitleg over installaties in de woning, zoals thermostaat en ventilatie.

De SHM houdt geen rekening met het eventuele ontstaan van een dubbele huur ten gevolge van de opzeggingstermijn die de bewoner op de private markt moet respecteren. De visitatiecommissie raadt aan om over betaalbaarheidsproblemen door dubbele huur bijvoorbeeld afspraken te maken met de OCMW's in het actieterrein.

- Bij inschrijving en toewijzing legt de SHM het belang van de **kennis van het Nederlands** uit. Ze verwijst eventueel door naar instanties bij wie (kandidaat-)huurders hun kennis kunnen bijspijkeren. Bij het eerste huisbezoek en bij elk contact spreekt ze huurders die het Nederlands onvoldoende beheersen, hierop aan. Ze wijst dan nogmaals op de opleidingsmogelijkheden. Met vzw PIN, een organisatie die zich richt op mensen met een migratieachtergrond, bekijkt de SHM momenteel de ondersteuningsmogelijkheden van die organisatie voor klanten van SHM Denderstreek.
- Sinds 2018 organiseert de SHM na het inhuren (zes tot twaalf maanden later) een **huisbezoek** voor nieuwe huurders. Dit is een aanleiding om vragen of problemen bespreekbaar te maken en te polsen naar de tevredenheid over de woning en de woonomgeving. Voor de maatschappij biedt dit contact tevens de mogelijkheid om afspraken te herhalen. Indien dit nodig of wenselijk blijkt, volgt nadien een opvolgbezoek. In principe is het de bedoeling om bij alle nieuwe huurders langs te gaan. In 2019 bleek een bezoek aan alle nieuwe huurders echter niet haalbaar omwille van tijdsbeperkingen, met nieuwe medewerkers die zich nog moesten inwerken. Ook in 2020 was dit omwille van corona-redenen niet mogelijk. De SHM nam daarom wel telefonisch contact op.
In haar 'Ondernemingsplan 2021' uit de SHM verder de ambitie om elke drie jaar bij alle (zittende) huurders op bezoek te gaan. Gezien de omvang van het patrimonium lijkt deze (lovenswaardige) doelstelling wel extra inzet te zullen vragen.
- Begin 2021 besliste SHM Denderstreek om voor bepaalde kandidaat-huurders (dus vóór de toewijzing) eveneens te werken met een huisbezoek, zoals sommige andere SHM's doen. Tijdens gesprekken met de visitatiecommissie benadrukte de maatschappij dat het niet de bedoeling is om bepaalde (moeilijkere) profielen uit te sluiten. Wel wil ze vooraf peilen naar eventuele begeleidingsnoden, woonattitudes in beeld brengen en een vertrouwensband opbouwen, teneinde problemen op vlak van leefbaarheid en huurachterstallen te vermijden. Ze motiveert dit door een verzwakkend huurderspubliek, onder meer door de vermaatschappelijking van de zorg en de instroom van meer kwetsbare profielen in het kader van versnelde toewijs. De bedoeling is te focussen op kandidaten die eerder problemen ervaren (ex-huurders met achterstal of leefbaarheidsproblemen), versnelde toewijzingen, mutatie-aanvragen en kandidaten voor complexen waar al veel leefbaarheidsproblemen zijn. Tijdens de visitatie gaf de SHM het (recente) voorbeeld van een persoon met een verslavingshistoriek die zij zo elders een woning kon toewijzen.
- SHM Denderstreek maakt gebruik van de mogelijkheid tot **versnelde toewijzing**. In 2020 kreeg de SHM bijvoorbeeld 69 aanvragen, wat in 42 gevallen leidde tot het aanbod van een woning. In 2019 ging het nog om lagere aantallen, namelijk 19 aanvragen en 10 toewijzingen. Het gaat daarbij om aanvragen van huurders of kandidaat-huurders (omwille van bijzondere omstandigheden van sociale aard). Om haar aanpak te structureren werkte de maatschappij in 2020 een procedure uit. Nadat een (kandidaat-)huurder een aanvraag doet, bereidt een huurbegeleider het dossier voor (Waarom is de toewijzing prioritair? Zijn alternatieven voldoende onderzocht? Enzovoort), waarna hij of zij de aanvraag voorlegt op het team en, bij positief advies, aan het directiecomité. De welzijnsactoren stelden dat ze op de hoogte worden gehouden van de beslissing en soms worden geconsulteerd om een dossier voor te bereiden. Opvallend

is wel dat ze bij de totstandkoming van de procedure niet zijn betrokken, noch over de gemaakte afspraken zijn geïnformeerd. Nochtans voorziet het sociaal huurstelsel voor deze actoren in de mogelijkheid om een versnelde toewijzing te vragen.

- Om de **beëindiging van de huurovereenkomst** vlot te doen verlopen, werkt de SHM sinds de vorige visitatie met een voorcontrole. Ongeveer twee weken na de opzegging gaat een medewerker langs om de staat van de woning in te schatten. Een dergelijke voorcontrole heeft als voordeel de huurder te kunnen adviseren over de uitvoering van herstelwerken om huurschade te vermijden. De SHM kan zich op haar beurt een beeld vormen van de staat van de woning, zodat de wederverhuring vlotter kan verlopen.
- Sensibilisering omtrent een **gezond en een kosten- en milieubewust woongedrag** organiseert de SHM door haar bewoners hieromtrent te informeren. Dit gebeurt via brochures en de website, bijvoorbeeld over de VREG-test of ventilatie in de woning. Verder kon de visitatiecommissie geen voorbeelden detecteren van andere initiatieven die de SHM ontwikkelt, noch van projecten van derden waaraan ze deelneemt. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM dus maar beperkt aandacht besteedt aan het woongedrag en adviseert op dit vlak ambitieuzer te zijn (zie ook OD 3.2).
- SHM Denderstreek informeert bewoners over de **onderhouds- en herstelplicht**. Naast de mondelinge en schriftelijke informatie bij de inhuurname, biedt de website onder meer tips voor het onderhoud, een overzicht van wie instaat voor welke herstellingen en de wijze waarop bewoners een melding kunnen doen. Sinds 2015 verspreidt SHM Denderstreek het ZieZo-boekje. Het thema van onderhoud en herstellingen kwam tevens aan bod in de jaarlijkse winterbrieven (zie ook OD 6.1).
Een technische melding kan telefonisch tijdens de kantooruren of per mail. Bij problemen in verband met verwarming, sanitair, ventilatie en regenwaterpomp kan de bewoner 24/7 terecht bij een externe firma. De visitatiecommissie adviseert om ook voor andere dringende problemen een noodnummer te ontwikkelen. Positief is voorts de bereidheid om bepaalde werken ten laste van de huurder te organiseren (zie ook OD 2.1).
De opvolging van klusjes door de eigen techniekers gebeurt binnen een wekelijkse teamvergadering (zie OD 2.1). Voor externe aannemers maakt de SHM een tweemaandelijks overzicht van openstaande opdrachten. Indien er werkbonden systematisch onafgewerkt blijven, kan ze deze annuleren en aan iemand anders doorgeven. Dit gebeurt in de regel na twee herinneringen, tenzij er gegronde redenen zijn voor de vertraging. In het onderhoudscontract voor verwarming, sanitair, ventilatie en regenwaterpomp is ook een onderscheid voorzien naargelang de aard van de herstelling (zeer dringend, dringend, minder dringend of niet-dringend), met daarbij telkens een gewenste reactietermijn. De mate waarin dit overeenstemt met de feitelijke interventietijd analyseert de SHM echter niet, noch communiceert ze met de klant hoelang het ongeveer zal duren vooraleer de herstelling wordt uitgevoerd. De visitatiecommissie adviseert om de mogelijkheden hieromtrent te onderzoeken, omdat het de dienstverlening kan verbeteren en zekere ergernissen kan voorkomen.
- In geval van **niet-technische problemen** biedt de SHM haar bewoners ondersteuning. Huurbegeleiders leggen bij concrete vragen of problemen regelmatig huisbezoeken af en/of schakelen voor meer specifieke of intense begeleiding externe partners in, zoals CAW Oost-Vlaanderen, poetshulp of de OCMW's uit het actierrein (zie ook OD 4.2 en 4.3). Bij dossiers met meerdere betrokken hulpverleners vindt soms een multidisciplinair overleg (MDO) plaats om de ondersteuning door verschillende partners te coördineren, waaraan de SHM deelneemt. Woon- en welzijnsfactoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, tonen zich zeer tevreden over de evolutie die het sociaal beleid van SHM Denderstreek heeft gemaakt. Zij spreken over een vlotte samenwerking en communicatie, net als over een sociale, constructieve ingesteldheid onder de SHM-medewerkers. Wel viel het de visitatiecommissie op dat de samenwerking steeds

op cliëntniveau verloopt en er geen platform is om de samenwerking op zich te bespreken, zoals wat betreft de nieuwe procedure voor versnelde toewijs. De commissie juicht dan ook het voornemen van leden van de raad van bestuur toe om de banden met het werkveld nog te versterken. Ze raadt aan om de mogelijkheid en de verwachtingen omtrent structureel overleg met partners te bespreken. Het kan de SHM toelaten om de huisvestingsondersteuning voor haar bewoners nog beter te organiseren.

- Noodzakelijke **verhuisbewegingen** door sloop of renovatiewerken komen niet frequent voor, gezien de strategie van deelrenovaties (zie ook OD 2.1). Slechts bij een project in Herzele (Sint-Lievenslaan, 2017) was tijdens de visitatieperiode een verhuis nodig. SHM Denderstreek zorgde voor een huisbezoek om de bewoners goed te informeren, een tussenkomst in de verhuiskosten en een afvalcontainer. Naar aanleiding van twee projecten in Zottegem en Erembodegem dringt een verhuis zich echter wel op (zie ook OD 2.1). SHM ging hiertoe te rade bij andere SHM's en werkte intussen een aanpak uit. Hierin is voorzien in een zeker aanbod aan informatie (een brochure over het project en een infoavond of pop-up loket) en ondersteuning (de verhuis zelf regelen met financiële tussenkomst, ofwel de verhuis laten regelen door de SHM).
- SHM Denderstreek heeft een aanpak uitgewerkt bij **onderbezetting** (zie ook OD 1.5). Positief vanuit het perspectief van de huurder is dat ze zorgt voor informatie over de betekenis van onderbezet wonen en hoe hiermee wordt omgegaan. Dit gebeurt door de betrokkene te informeren per brief. Bewoners met een vraag naar extra informatie, kunnen bij de SHM terecht via de gebruikelijke kanalen (telefoon, balie), of er kan een huisbezoek worden ingepland. Ook wordt gevraagd aan de huurder om zich vrijwillig opnieuw in te schrijven. Dit heeft als voordeel dat bij het aanbod van een nieuwe woning maximaal rekening kan worden gehouden met de voorkeuren van de betrokkene.
- De **coronapandemie** leidde tot een aantal bijkomende maatregelen om bewoners te ondersteunen. SHM Denderstreek nam onder meer contact op met al haar oudere (65+) bewoners en verspreidde een algemene nieuwsbrief om bijvoorbeeld wijzigingen in de dienstverlening en de mogelijkheid tot een huurprijsherziening bekend te maken.

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

Beoordeling: goed

SHM Denderstreek houdt de redenen voor beëindiging van de huurovereenkomst bij en dit zowel voor een opzegging op initiatief van de SHM als van de huurder. Tevens beschikt zij over een netwerk aan partners om, waar nodig, specifieke begeleiding te bieden en uithuiszettingen te vermijden. Huurders met achterstal spreekt ze aan. Ze speelt daarbij kort op de bal, maar laat wel de nodige ruimte om tot oplossingen te komen. Op problematisch woongedrag speelt de SHM in door begeleidingsnoden te detecteren, deze problemen op te volgen en begeleiding te organiseren. Woon- en welzijnsactoren toonden zich positief over de inzet voor woonzekerheid. Zij verwezen onder meer naar een goede samenwerking en een constructieve houding van de SHM-medewerkers, al is er geen periodiek of structureel overleg. De aandacht voor sensibilisering rond fraude is wel eerder beperkt, maar globaal zet de SHM voor deze operationele doelstelling een goede prestatie neer.

- In de periode 2015 t.e.m. 2020 waren er 43 huurders die hun woning moesten verlaten, gemiddeld iets meer dan 7 personen per jaar. Het gaat om situaties waarin de SHM een opzegging deed en de bewoner de boodschap gaf de woning effectief te moeten verlaten. Van deze groep huurders zijn 23 personen vervolgens vertrokken. Voor 20 personen was de opstart van een juridische procedure nodig, wat in 12 situaties leidde tot een gedwongen uithuiszetting met tussenkomst van een deurwaarder. In het merendeel van de dossiers is de reden een olopende huurdersachterstal. Daarnaast spelen soms domiciliefraude, leefbaarheidsproblemen of een combinatie van factoren. Van de zeven uithuiszettingen in 2019

was er bijvoorbeeld in zes dossiers sprake van achterstal, soms in combinatie met andere redenen, terwijl het veroorzaken van leefbaarheidsproblemen één keer de aanleiding voor de opzegging was. De SHM registreert ook beëindigingen van de huurovereenkomst op initiatief van de huurder en vraagt telkens naar de achterliggende redenen. SHM-medewerkers stelden dat deze bevraging nog geen aanleiding gaf tot bijsturing, omdat de oorzaak vaak een verhuis naar een rusthuis of een overlijden is.

- De aanpak van **huurdersachterstal** kreeg begin 2021 een update, weliswaar zonder de grote lijnen te wijzigen. Kortweg legt een huurbegeleider halverwege de maand in de eerste plaats telefonisch contact met alle personen met een achterstal kleiner dan twee maanden huur. Hun situatie wordt beluisterd en er wordt samen gezocht naar een oplossing (zoals een afbetalingsplan opstellen). Indien reeds externe begeleiding aanwezig is (bijvoorbeeld budgetbeheer door een OCMW) neemt de huurbegeleider contact met de betrokken dienst. Daarnaast volgt voor alle betrokkenen ook een schriftelijke rappel, tenzij een afbetaling werd overeengekomen, er sprake is van collectieve schuldbemiddeling of indien het gaat om een klein bedrag (minder dan 50 euro). Loopt de achterstal daarentegen op tot twee maanden huur of meer, dan plant de huurbegeleider een gesprek in op de kantoren van de SHM (of eventueel een huisbezoek). Tevens volgt een tweede rappel, als laatste waarschuwing. Op dat moment informeert de huurbegeleider het betrokken OCMW ook over de stand van zaken, met de mededeling dat de huur op het einde van de maand kan worden opgezegd. Indien de achterstal twee maanden huur of meer bedraagt en er tegen het einde van de maand geen betaling komt, volgt een opzegging. Nadien blijft een minnelijke oplossing wel mogelijk. De SHM trekt de opzegging in indien alle achterstallen worden betaald. Loopt de huurachterstal echter op tot een bedrag van drie maanden of meer, dan bezorgt ze het dossier aan een advocaat voor een gerechtelijke procedure.

Wanneer het contact met de huurder moeilijk loopt of er te weinig reactie komt, kan met akkoord van de huurder tevens een aanmelding gebeuren bij CAW Oost-Vlaanderen voor woonbegeleiding. In de praktijk gebeurt dit vaak, omdat het CAW meer integrale ondersteuning biedt en er dikwijls niet alleen sprake is van een financiële (begeleidings)nood. Zo meldde de SHM in 2020 zestien huurders met een achterstal aan bij het CAW. De visitatiecommissie adviseert om in de procedure duidelijker te omschrijven wanneer een dossier bij het CAW wordt aangemeld.

Tegelijk meent de commissie dat de geschetste strategie voldoende maatregelen voorziet om bewoners met achterstallen hierop tijdig aan te spreken, oplossingen bespreekbaar te maken en indien nodig andere actoren - tijdig - te betrekken. De woon- welzijnsactoren bevestigden bovendien dat de maatschappij hen consequent op de hoogte brengt en kort op de bal speelt. Ze waarderen tevens de bereidheid om tot oplossingen te komen en de goede onderlinge samenwerking, zoals door vrij snel contact op te nemen omtrent gezamenlijk cliënteel. De inzet van de SHM voor het vermijden van uithuiszettingen bleek verder tijdens de coronapandemie, wat voor de SHM een aanleiding was om soepeler te zijn. Zij deed geen opzegging indien een daling van het inkomen omwille van de crisis aan de basis lag van de achterstal. Ook hier valt het de visitatiecommissie wel op dat er geen periodiek of structureel overleg bestaat met partners. Het gevolg is dat deze bijvoorbeeld niet werden betrokken of geïnformeerd over de recente wijzigingen (zie ook OD 4.1).

- **Problemen bij het woongedrag** (zoals overlast, vervuiling, een gebrek aan onderhoud) tracht de SHM te vermijden door bewoners hieromtrent goed te informeren en vooral meer proactief in te zetten op het detecteren van eventuele noden, zodat ze van bij het begin de nodige begeleiding kan organiseren (zie ook OD 4.1). Indien zich problemen voordoen, maken de huurbegeleiders deze met de bewoner bespreekbaar. Dit gebeurt door huisbezoeken af te leggen, met de bewoner afspraken te maken, hierbij eventueel andere dienstverleners te betrekken en te zorgen voor de nodige opvolging. De SHM werkt samen met onder meer CAW Oost-Vlaanderen, poets hulp en thuisbegeleidingsdiensten. In 2020 deed ze bijvoorbeeld

22 meldingen bij CAW Oost-Vlaanderen (woonteam GAN en ROZ) voor preventieve woonbegeleiding, waarvan zeven omwille van het woongedrag (voornamelijk vervuiling). Tijdens de visitatie schetsten actoren het beeld van een SHM die problemen opneemt en opvolgt, proactief handelt en bewoners kansen geeft om hun situatie recht te trekken.

- SHM Denderstreek beëindigt soms ook de huur omwille van **fraude**. Dergelijke uithuiszettingen kan een SHM in de eerste plaats trachten te vermijden door sensibilisering van haar bewoners over de bijhorende plichten. SHM Denderstreek besteedt aan deze plichten effectief aandacht bij de intake van nieuwe huurders. Toch meent de visitatiecommissie dat de inspanningen tijdens de visitatieperiode 2015-2019 eerder beperkt waren, ook bij gebrek aan communicatiekanalen om zittende huurders te bereiken. Intussen heeft de SHM echter stappen gezet op vlak van communicatie (zie ook OD 4.1 en 6.1). De commissie moedigt de SHM dan ook aan om bij recente en geplande initiatieven, zoals het nieuwe huurdersmagazine en een vernieuwing van de website, gepaste aandacht te besteden aan het thema van (domicilie)fraude. Vanuit het perspectief van woonzekerheid is voorts wel positief dat de SHM in geval van niet-toegelaten bijwoning de betrokkene de kans biedt om te regulariseren (voor zover is voldaan aan de toelatingsvoorwaarden van het sociaal huurstelsel).

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: Voor verbetering vatbaar

SHM Denderstreek komt via diverse kanalen leefbaarheidsproblemen op het spoor. Voor de aanpak van individuele problemen rekent de SHM op haar huurbegeleiders en - indien nodig - een goed netwerk aan partners. Van bij de inhuurname neemt ze ook initiatieven om individuele problemen te voorkomen, door risicofactoren in beeld te brengen, begeleiding te organiseren en bewoners goed over afspraken te informeren. Op vlak van leefbaarheid op niveau van groepen of wijken nam ze tijdens de visitatieperiode 2015-2019 echter nauwelijks bijkomende maatregelen. Bovendien vertrekt de leefbaarheidsaanpak niet vanuit een duidelijke en onderbouwde visie, wat ook bij de vorige visitatie een aandachtspunt was. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties voor deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar blijven.

- Bij de **vorige visitatie** waren de prestaties van SHM Denderstreek wat betreft het voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen voor verbetering vatbaar. De visitatiecommissie stelde vast dat de maatschappij rond dit thema in het algemeen weinig initiatief nam, de aanpak louter individueel en steeds reactief was en hieromtrent ook geen werkafspraken bestonden met andere actoren op het terrein. Bovendien waren het de administratieve en technische medewerkers die eventuele problemen dienden op te nemen (zie ook OD 4.1). Concreet deed de visitatiecommissie de aanbeveling een visie te ontwikkelen voor de aanpak en het verbeteren van leefbaarheid, hieraan doelstellingen te koppelen en de realisatie ervan op te volgen, waarbij de aanpak tevens voldoende aandacht moest besteden aan een collectieve en proactieve dimensie.
- Thans verzamelt SHM Denderstreek via meerdere kanalen **informatie over de leefbaarheidsproblemen** in haar wijken. Het gaat vooral om meldingen door buurtbewoners, andere actoren en de eigen SHM-medewerkers. Dit laatste organiseert ze onder meer doordat technische medewerkers opmerkingen kunnen noteren op de werkbonden, waarna de afdeling Huur zorgt voor opvolging van de problematiek en terugkoppeling met de technische dienst. Voorts zorgde de SHM voor een betere digitale registratie van meldingen, vanaf 2020. Ze houdt nu stelselmatig bij wie de aanmelder is en op welke wijze dit verliep, net als de hieraan verbonden acties. Daarnaast rapporteert de SHM al langer – op hoofdlijnen – over leefbaarheid in het jaarverslag. Voor 2019 blijkt bijvoorbeeld dat klachten omtrent leefbaarheid vooral

betrekking hadden op een gebrek aan onderhoud van de woning, de tuin of gemeenschappelijke delen, naast problemen rond geluidshinder en parkeren.

- SHM Denderstreek reageert op signalen over leefbaarheidsproblemen die zij opvangt. Bij **individuele problemen** (zoals een gebrek aan onderhoud of verwaarlozing) zal zij in de regel contact opnemen met de betrokkene(n), afspraken maken en die afspraken opvolgen, al dan niet met huisbezoeken (zie ook OD 4.1 en 4.2). Overlast en burenhinder pakt ze aan door dialoog tussen bewoners te stimuleren en eventueel een bemiddeling te organiseren. Een van de medewerkers volgde daartoe een vijfdaagse opleiding tot burenbemiddelaar. Complexere of ernstigere problemen kunnen aanleiding zijn voor een doorverwijzing of een gezamenlijk huisbezoek met andere dienstverleners. SHM Denderstreek bouwde daartoe een goed netwerk uit met woon- en welzijnsactoren (zie ook OD 4.2) en andere dienstverleners zoals de politie. Tijdens de visitatie bevestigden deze actoren dat de SHM in concrete dossiers haar taken opneemt, problematieken goed opvolgt en vaak samenwerking zoekt.
- De maatschappij neemt tevens maatregelen om **problemen** met bewoners te **vermijden**. Zo zijn er sinds 2018 nieuwe initiatieven ontwikkeld rond toewijzing, onthaal en opvolging van nieuwe huurders. Meer dan bij de vorige visitatie heeft SHM Denderstreek zo van bij de inhuurname een beeld op eventuele risicofactoren inzake leefbaarheid en begeleidingsnoden van de bewoner (zie ook OD 4.1). Daarnaast heeft de SHM in de informatie aan de huurder aandacht voor deze thematiek. Het gaat bijvoorbeeld om tips en afspraken voor het vermijden van burencollicten of over afvalsortering, die ze verspreidt via onder meer het Reglement van Inwendige Orde.
- SHM Denderstreek heeft de ambitie om sterker in te zetten op leefbaarheid **op niveau van wijken of groepen**. Sleutelwoorden voor de aanpak van collectieve problemen zijn communicatie en overleg, en dit zowel met andere actoren als met betrokken bewoners. Actoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, schetsen een positieve, maar recente, evolutie. Ze stelden dat de SHM effectief in overleg treedt over leefbaarheidsproblemen en daartoe zelfs vaak vragende partij is. De SHM gaf ook het voorbeeld van een buurtoverleg (Oudstrijdersplein – Ninove, 2019), waarbij ze samen met bewoners op zoek ging naar oplossingen om de buurt veiliger te maken, gezien de overlast door hangjongeren en drugscriminaliteit. Dit overleg leidde tot een aantal afspraken voor acties, die de technische dienst uitvoerde. Recent startte of plande de maatschappij eveneens maatregelen om de leefbaarheid te versterken. Ze wil de sociale cohesie versterken door bewoners te betrekken bij het wijkbeheer en door in te zetten op ontmoeting, zoals via een kennismaking met nieuwe huurders (zie ook OD 4.4). Daarnaast gaf SHM Denderstreek enkele voorbeelden van acties of projecten samen met partners die de leefbaarheid eveneens kunnen versterken. Het gaat bijvoorbeeld om een enquête en een buurtbudget voor wijkinrichting (Kleine Kouterrede, Ledde), in samenwerking met het OCMW. Voor deze initiatieven geldt eveneens dat ze vaak pas recent zijn uitgevoerd of opgestart.
- Een **bewustzijn rond leefbaarheid** kan blijken uit de aandacht die een SHM aan deze thematiek reeds vanaf de ontwikkeling (of renovatie) van haar woningen en wijken besteedt. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM (als gemengde huur- en koopmaatschappij) in haar projecten onder meer zorgt voor een sociale mix met huur- en koopwoningen en ervaringen uit het verleden, zoals inzake het onderhoud van gemeenschappelijke delen of afvalverwerking, meeneemt bij nieuwe projecten. Ook is er bij de (geplande) bouwprojecten aandacht voor de herwaardering van gebouwen en buurten, nabijheid van voorzieningen en inrichting van de publieke ruimte. Tegelijk merkt de commissie op dat de SHM deze maatregelen niet (expliciet) verbindt met hun impact op leefbaarheid.
- Van een SHM wordt verwacht dat zij over een duidelijke en onderbouwde **visie** op vlak van leefbaarheid beschikt. Hoewel de vorige visitatiecommissie reeds de aanbeveling deed om een visie te ontwikkelen,

voldoet SHM Denderstreek niet aan deze vereiste. Tijdens de visitatie stelden medewerkers, directie en bestuursleden ook dat zij zoekende zijn wat betreft de eigen taakstelling, rekening houdend met de opdracht van een sociale huisvestingsmaatschappij en de rol van andere actoren (hoe ver moet de inzet op leefbaarheid gaan?). Verder stelt de visitatiecommissie vast dat initiatieven met een proactief karakter en/of die werkzaam zijn op een collectief niveau veelal pas tegen het einde van de visitatieperiode werden opgestart. Mede door de corona-pandemie zijn resultaten nog niet altijd zichtbaar of bevinden initiatieven zich nog in een idee-fase. Enerzijds zijn tijdens de visitatieperiode 2015-2019 wel degelijk zekere stappen gezet en verliep onder meer de samenwerking met partners goed, wat de visitatiecommissie waardeert. Anderzijds moet de aanbeveling uit het vorige rapport grotendeels behouden blijven. SHM Denderstreek moet een integrale visie en strategie omtrent leefbaarheid ontwikkelen, waarbij de SHM best haar partners betreft en rekening houdt met relevante verschillen tussen de wijken in haar actieterrain. Een dergelijke oefening zal een aanzet zijn om de leefbaarheid te verbeteren en te blijven garanderen. Naast een verduidelijking van de taakstelling kan het interne reflectie stimuleren (bijvoorbeeld wat betreft de bijdrage van de bouwactiviteit en het zoeken naar structurele oplossingen) en aandacht garanderen voor alle relevante aspecten van een leefbaarheidsaanpak.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Bij de vorige visitatie waren de prestaties voor verbetering vatbaar. Nadien heeft de maatschappij erg lang gewacht om bijkomende acties te ontwikkelen, terwijl de meerwaarde van bewonersbetrokkenheid vaak pas op termijn zichtbaar wordt. De laatste jaren waren er inspanningen om wijkcomités te (her)activeren, bewoners beter te betrekken bij ingrijpende renovaties en sommige huurdersinitiatieven te ondersteunen. De SHM heeft daarmee stappen gezet, maar de mate waarin dit gebeurde bleef beperkt, soms tot het niveau van voornemens. De SHM organiseerde weinig huurdersvergaderingen en dan nog vooral tegen het einde van de visitatieperiode. Ook initiatieven om het informeren van en communiceren met de huurder te verbeteren, zijn van recente datum. De visitatiecommissie waardeert de stappen die de SHM zet, maar meent dat de prestaties nog voor verbetering vatbaar zijn.

- Bij de **vorige visitatie** (2015) oordeelde de visitatiecommissie dat de prestaties van SHM Denderstreek op dit vlak voor verbetering vatbaar waren. Bewonersbetrokkenheid was destijds geen prioriteit voor de SHM. De commissie deed de aanbeveling om een visie en strategie op betrokkenheid van bewoners te ontwikkelen en deze in de praktijk te brengen. Er zijn thans vier vereisten waaraan een SHM moet voldoen om een goede prestatie neer te zetten: het organiseren van vergaderingen met bewoners waar ruimte is om problemen of bedenkingen aan te kaarten en samen te zoeken naar oplossingen; de organisatie van vergaderingen om bewoners te informeren en nauw te betrekken bij noodzakelijke verhuisbewegingen omwille van renovatie of vanwege andere ingrijpende wijzigingen; initiatieven nemen om het informeren van en communiceren met huurders mogelijk te maken en te bevorderen; en ondersteuning en begeleiding bieden aan constructieve huurdersinitiatieven.
- Voor 2019 organiseerde SHM Denderstreek slechts sporadisch **huurdersvergaderingen**. Vanaf dat jaar, met de aanwerving van een bijkomende huurbegeleider (zie ook OD 4.1), zocht ze eerst naar een goede manier van werken, waarvoor ze onder andere inspiratie opdeed bij andere organisaties. Die zoektocht leidde tot een aanpak waarbij SHM Denderstreek vergaderingen organiseert bij leefbaarheidsproblemen (met weliswaar slechts één voorbeeld uit de visitatieperiode, zie OD 4.3) of indien daar vraag naar is vanuit de bewoners, wat ze tracht te stimuleren. Zo zijn er twee recent opgestarte bewonersgroepen (Kleine Kouterrede, Lede; residentie Lietbeca, Lebbeke) die af en toe samenkomen en waarbij de SHM deelneemt

aan de vergaderingen. Elders probeerde ze vroegere wijkcomités opnieuw op te starten (Oudstrijdersplein, Ninove; Tramstatie, Zottegem). Voorts maakt ze gebruik van het huisbezoek voor nieuwe huurders (zie OD 4.1) om de ondersteuning van bewonersgroepen (en huurdersinitiatieven, zie verder) bekend te maken en op zoek te gaan naar 'steun- of brugfiguren'. Dit zijn huurders die zich willen inzetten voor de wijk als een aanspreek- en contactpunt. De bedoeling is een korte link te creëren met haar bewoners, waardoor kleine dagelijkse problemen snel kunnen worden aangekaart en opgelost. Op het moment van de visitatie was deze aanpak echter pril en bleef de uitvoering ervan, mede door de coronapandemie, nog grotendeels achterwege. De SHM erkent dat ze zoekende blijft naar een juiste aanpak.

- De maatschappij gaf bij de visitatie enkele voorbeelden van **huurdersinitiatieven** die ze sinds 2019 ondersteunde. Zo was er in Aspelare (Ninove) een vergadering met bewoners voor de aanleg van een volkstuin. De SHM stelde een braakliggend terrein ter beschikking en nam contact met een organisatie met de nodige expertise (vzw Tuinier). In Brouwershof (Geraardsbergen) schakelde de maatschappij de dienst Wijk-Werken in. Dit om tegemoet te komen aan een vraag voor een gemeenschappelijk containerpark. Uit deze voorbeelden blijkt volgens de visitatiecommissie een bereidheid om huurdersinitiatieven te ondersteunen. De SHM is hiermee echter laat aan de slag gegaan en bovendien maakt ze deze mogelijkheid momenteel alleen bekend onder nieuwe huurders. Beter zou zijn om het volledige huurderspubliek hierover te informeren, zoals door via het huurdersmagazine, de website en de sociale media regelmatig een oproep te doen en over succesvolle voorbeelden te communiceren. In een reactie op het rapport liet de SHM weten dat op deze nood met de aanwerving van een communicatiemedewerker is ingespeeld (zie OD 4.1).
- Bewonersvergaderingen naar aanleiding van **renovaties of ingrijpende werken** organiseerde de SHM tijdens de visitatieperiode 2015-2019 niet. Hierbij dient weliswaar te worden opgemerkt dat slechts bij één project een verhuisbeweging nodig was (zie ook OD 4.1). Bij de deelrenovaties die de maatschappij gewoonlijk uitvoert, informeert ze de bewoners individueel en veeleer per brief. De visitatiecommissie kreeg geen signalen dat de informatieverstrekking aan de betrokkenen hiermee niet vlot zou verlopen, maar merkt wel op dat (bijkomende) mondelinge toelichting in groep het voordeel biedt om eventuele vragen eenvoudiger bespreekbaar te maken en bezorgdheden en oplossingen uit te wisselen met andere huurders. Positief is dan ook dat de SHM in het draaiboek voor toekomstige (totaal)renovaties en vervangingsbouwprojecten de werkwijze van infovergaderingen of een infomarkt hanteert. Voor het project Gladoolstraat te Zottegem vond zo een eerste bijeenkomst plaats (2020).
- Doorheen dit visitatierapport komen verschillende recent ingevoerde of voorgenomen initiatieven aan bod die een groeiende aandacht voor het **informeren van en communiceren met** de huurder illustreren. Voorbeelden zijn een receptie met nieuwe huurders (Erpe-Mere, 2020), het nieuwe huurdersmagazine (2021) en de geplande nieuwe website (zie ook OD 6.1). Deze evolutie is positief, maar doet zich wel grotendeels voor buiten de visitatieperiode 2015-2019.
- Algemeen stelt de visitatiecommissie vast dat de SHM erg laat (vanaf 2019) actie is begonnen ondernemen om uitvoering te geven aan de vereisten voor deze operationele doelstelling en de aanbeveling uit het vorige rapport. Mede door de corona-pandemie is dit aspect van de werking nog te weinig ontwikkeld. De visitatiecommissie herhaalt daarom de **aanbeveling** uit het vorige rapport om een strategie voor het betrekken van bewoners in de praktijk te brengen. Rekening houdend met enkele recente of geplande initiatieven, gaat het vooral om het opschalen van de ondersteuning voor huurdersinitiatieven en het creëren van meer mogelijkheden om vragen, bedenkingen of suggesties bespreekbaar te maken (waaron-

der door bewonersvergaderingen te organiseren). Bovendien moet er, naast het wijkbeheer, ook voldoende aandacht zijn voor het bespreekbaar maken van vragen of suggesties omtrent de werking van de SHM.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren oordeelt de visitatiecommissie dat de financiële leefbaarheid van SHM Denderstreek goed is voor zowel de huur- als de koopactiviteiten. De FiGI schommelde in de periode 2015-2019 rond de 41. De financiële gezondheid van SHM Denderstreek blijft positief evolueren, inclusief de liquide middelen. De werkings- en onderhoudskosten zijn onder controle. De financiële planning van de VMSW onderbouwt de bovenstaande analyse.

- De financiële gezondheid van een SHM wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de **Financiële Gezondheidsindex (FiGI)**. Het vertrekpunt van de FiGI zijn tien financiële kengetallen of ratio's, die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dit levert dertig kengetallen op die de basis vormen van de berekening. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een onderneming: liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing. Financiële gezondheid is namelijk meer dan winst alleen. Via een systeem van scores en wegingen wordt het eindresultaat, een score op 60 punten, bepaald. Hoe hoger de score, hoe beter de financiële gezondheid. Voor elk van de vier aspecten wordt ook een deelresultaat berekend, zodat een SHM kan zien waar ze sterk of minder sterk presteert. De beoordeling gebeurt als volgt:
 - een FiGI-score lager dan twintig, impliceert dat de financiële gezondheid van de SHM op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch is;
 - een FiGI-score tussen twintig en veertig betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM op dit moment in goede financiële prestaties resulteert, maar geeft tegelijk aan dat de SHM een eerder beperkte financiële buffer heeft (in het bijzonder bij scores die aanleunen bij twintig);
 - een FiGI-score van veertig of hoger betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM zeer goede financiële prestaties oplevert, maar ook hier zullen contextfactoren, de evolutie en het inzicht van de SHM daarin een bepalende rol spelen bij de beoordeling van de financiële leefbaarheid.

Tabel 4: evolutie FiGI SHM Denderstreek 2015-2019 - detail FiGI 2019

2015	2016	2017	2018	2019
42	39	41,5	42	41
Jaar	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing
2019	14	13	9	6

- **De FiGI voor SHM Denderstreek** bedroeg 41 voor 2019. De FiGI schommelde in de visitatieperiode 2015-2019 tussen 39 en 42. Bij een gemengde SHM koop- en huuractiviteiten zijn deze schommelingen normaal omdat de onderliggende indicatoren voor een gedeelte ook afhankelijk zijn van de verkoopopbrengsten van de koopsector. Deze activiteiten zijn vaak niet gelijkmatig over de tijd gespreid, waarbij de uitgaven over

meerdere jaren lopen en de inkomsten gegenereerd worden in 1 boekjaar. De omzetschommelingen kunnen soms oplopen tot 4 à 6 miljoen euro tussen de verschillende kalenderjaren naargelang er in een bepaald jaar meerdere grote projecten verkocht worden.

- De **liquiditeit** voldeed in de visitatieperiode altijd aan de normen en evolueert verder in positieve zin. De netto kaspositie bij de VMSW bleef in dezelfde periode over het algemeen goed (8,7 miljoen euro op 31/12/2019). Volgens de financiële planning zal deze kaspositie de volgende jaren nog versterken om te stabiliseren vanaf 2027-2029. De eerstvolgende jaren zullen vooral de verkoopopbrengsten van de koopwoningen een positieve impact hebben op de liquiditeit. Vanaf 2026 zou de SHM recht hebben op een GSC-tussenkost (zie verder). Dit draagt verder bij aan de financiële leefbaarheid van SHM Denderstreek. Wat de SHM niet nodig heeft voor de dagelijkse werking, stort zij door naar haar rekening-courant bij de VMSW. Daar wordt het in eerste instantie gebruikt om de kosten van de financiering door de VMSW te vergoeden (betaling intresten en kapitaalaflossingen van VMSW-kredieten). Op deze wijze is de rekening-courant van de SHM bij de VMSW de sluitpost van haar kasbeheer. In het geval van SHM Denderstreek is de financiële buffer voldoende groot.
- De **financieringskost** van de SHM is relatief hoog. Dit kan men afleiden uit de ratio die de zelffinancieringsgraad meet en de ratio die de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening bepaalt. Deze financiële indicatoren leggen het verband tussen de grootte van het vreemd vermogen en de cashflow die beschikbaar is om dit vermogen (dus de schulden) af te lossen over de lange termijn (solvabiliteit). Deze ratio's voldeden in de visitatieperiode niet altijd aan de norm. Dit was vooral het geval met de ratio die de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening aangeeft. SHM Denderstreek is reeds lang zeer actief in het verwerven van gronden (zie OD 1.4). Deze aankopen werden gefinancierd met markconforme vaste vervaldagleningen, waarop jaarlijks een intrestlast wordt betaald. In het geval van huurwoningen worden deze leningen omgezet in een goedkope FS3-financiering bij de start van de werken. In het geval van koopwoningen worden deze terugbetaald bij de verkoop van die woningen. Het tijdig realiseren van zowel de huur- als de koopprojecten blijft dus belangrijk om de financieringskost te beperken. Zo is de intrestlast van de SHM tussen 2017 en 2019 toegenomen met ongeveer 0,42 miljoen euro.
- Een goede financiële gezondheid houdt ook verband met een bedrijfsvoering die jaarlijks zorgt voor voldoende inkomsten. De **rentabiliteit** wordt vervolgens beïnvloed door de mate waarin de SHM haar kosten beheerst en dus in welke mate de werkings- en onderhoudskosten beslag leggen op de bedrijfsontvangsten. De visitatiecommissie kijkt hiervoor naar drie indicatoren:
 - de operationele marge voldeed over het algemeen aan de norm. De operationele marge uit de gewone bedrijfsvoering bedroeg bijvoorbeeld 69% in 2019, terwijl 'lager dan 70%' de norm is. De exploitatie-cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening vertoonde dan weer een waarde van 96%, vergeleken met een norm van 'lager dan 100%';
 - de operationele marge uit de gewone bedrijfsvoering bleef gedurende de volledige visitatieperiode behoorlijk goed omdat deze ratio tussen de 70% en 50% lag (een lage ratio betekent immers een betere rendabiliteit - de norm is 'lager dan 70%');
 - de cost/income ratio uit de gewone bedrijfsvoering lag gedurende de visitatieperiode bijna steeds lager dan 100% wat betekent dat de operationele inkomsten (net) voldoende zijn om de operationele kosten, inclusief afschrijvingen, te dragen. In 2019 lag deze ratio rond 99%. In de volledige visitatieperiode 2015-2019 schommelde deze ratio tussen de 90% en 99%.

De rentabiliteitsratio's zijn interessant omdat hiermee kan nagegaan worden of de uitgaven voor de operationele werking hoog zijn (waar ze enigszins greep op heeft via haar beheer) dan wel of de leningslasten of afschrijvingen hoog zijn. Deze laatste zijn het resultaat van investeringen in het verleden. Een vergelijking met de andere SHM's (per huurwoning) geeft aan dat de werkings- en onderhoudskosten op de mediaanwaarde van de sector lagen. De werkings- en onderhoudskosten per woning geven ook nog een licht vertekend beeld bij SHM Denderstreek. Deze ratio is immers een berekening per huurwoning, die afgestemd is op de huursector, terwijl in een gemengde SHM de kosten voor de koopactiviteiten ook worden meegerekend (maar niet de inkomsten). Kortom, de ratio die de werkings- en onderhoudskosten per huurwoning aangeeft, is wat te hoog berekend voor SHM Denderstreek en zou lager liggen indien enkel berekend op de huuractiviteiten. Dat de rentabiliteit maar juist aan de norm voldoet is eerder het gevolg van relatief hoge financieringskosten dan van hoge werkings- en onderhoudskosten.

- Dit laatste wordt ook onderbouwd door de ratio die de kostenbeheersing van de SHM aangeeft, met name de verhouding werkings- en onderhoudskosten ten opzichte van de bedrijfsopbrengsten. Bij een percentage lager dan 40% is de kostenbeheersing behoorlijk, meer dan 40% is voor verbetering vatbaar. Bij SHM Denderstreek schommelt deze ratio tussen 10% en 21% gedurende de visitatieperiode. In 2019 bedroeg deze 17,49%.
- De SHM krijgt **nog geen GSC-bijdrage** om de objectieve tekorten van de huurinkomsten op te vangen (zie ook OD 5.2). Volgens de financiële planning zou dit het geval kunnen zijn vanaf 2025/2026. Dit zou natuurlijk bijdragen tot de financiële leefbaarheid van de SHM. Daarbij dient erop gewezen te worden dat de werkings- en onderhoudskosten momenteel hoger zijn dan de GSC-forfaits, waardoor de SHM niet de volledige tekorten vergoed zou krijgen van de Vlaamse Overheid. Bij de berekening van de GSC-bijdrage wordt er immers rekening gehouden met die GSC-forfaits en niet met de reële kosten. SHM Denderstreek dient dus een inspanning te leveren om de kosten uit de gewone bedrijfsvoering onder controle te houden (zie OD 5.2).
- De **financiële leefbaarheid** van SHM Denderstreek blijft **de volgende jaren** positief evolueren. De financiële planning van de VMSW onderbouwt de bovenstaande analyse. De netto kaspositie (zie hoger) bij de VMSW blijft versterken.
 - Vooral de vrije cashflow als gevolg van de exploitatie van het huidige huurpatrimonium is negatief (=cash drain) en zal dit ook blijven in de volgende jaren. Dit impliceert dat de huurontvangsten van de zittende huurders kleiner zijn dan de som van de annuïteiten van het bestaande patrimonium en de operationele uitgaven (werkings- en onderhoudskosten). Er is met andere woorden sprake van een structureel exploitatietekort van het huidige patrimonium. Dit tekort is niet uitzonderlijk voor een gemengde SHM: deze kasstroom bevat immers wél de koop-gerelateerde werkingskosten, maar niét de koop-gerelateerde inkomsten.
 - De investeringscashflow van het bestaande patrimonium is minimaal. Dit komt voornamelijk door het feit dat de SHM nauwelijks van plan is verouderde huurwoningen te verkopen. Dit genereert normaal immers cashinkomsten. Bovendien financiert de SHM zo goed als alle werken aan het bestaande patrimonium met goedkope FS3-financiering en niet met eigen middelen. Er is op dat vlak nauwelijks cash out, op korte termijn.
 - De vrije cashflow van het nieuwe en gerenoveerde huurpatrimonium is positief over de periode 2021-2029. Het wettelijk kader omtrent nieuwe huurwoningen maakt het moeilijk voor een SHM om op een winstgevende manier huurprojecten te ontwikkelen. In de eerste jaren kan de SHM nog genieten van een "uitsteleffect". De SHM krijgt na de oplevering snel huurinkomsten maar dient pas later te beginnen met de annuïteiten van de onderliggende FS3-financiering af te lossen. Door de GSC-subsidies die de

SHM zou ontvangen vanaf 2026, wordt het exploitatietekort van het nieuwe en gerenoveerde huurpatrimonium evenwel gedeeltelijk gecompenseerd (zie hoger).

- De investeringscashflow van de nieuwe projecten wordt bij SHM Denderstreek voornamelijk bepaald door de verkoop van koopwoningen. De meerwaarde per koopproject opgenomen in de financiële planning lijkt de volgende jaren realistisch. De marge bij koopwoningen wordt volgens de SHM vooral gerealiseerd dankzij het grondprijns-aandeel en dan voornamelijk op gronden die de SHM van oudsher bezit. Tegelijk is de SHM zeer behoedzaam met het aansnijden van haar historische gronden. De prijsstijgingen bij koopwoningen zorgen ervoor dat er financiële baten gerealiseerd worden. Tot 2017 rekende de SHM minder dan het maximum van 75% van de venale waarde van de grond aan in de verkoopprijs van de koopwoning. Bij niet-gesubsidieerde projecten is dat maximum weggevallen. De SHM streeft echter nog steeds de goede betaalbaarheid voor de sociale koper na. In de praktijk handelt zij de grens van 75% nog altijd. Daarnaast zijn er vergoedingen voor uitstaande hypothecaire leningen en de opbrengsten uit uittredingsvergoedingen bij verkoop voor de beëindiging van de 20-jarige bewoningsplicht. Om haar koopactiviteiten te kunnen blijven uitvoeren is het belangrijk dat een SHM beschikt over voldoende liquide middelen om gronden en panden aan te kopen (zie OD 1.4) en de bouwkosten te financieren. Grondbezit is een belangrijke voorwaarde voor een SHM met koopactiviteiten om nieuwe sociale koopwoningen te kunnen realiseren.
- Inzake **organisatiebeheersing** merkt de visitatiecommissie op dat de SHM zich bewust is van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid, met name een gerichte verkooppolitiek van de koopwoningen en een goede kostenbeheersing (zie ook OD 3.1, OD 5.2 en OD 5.4). De financiële leefbaarheid van de SHM is ook afhankelijk van het onder controle houden van de bouwkosten, zodat maximaal een beroep kan gedaan worden op de goedkope FS3-financiering. Ten slotte merkt de visitatiecommissie op dat het constante bouwritme en de doorgaans vlotte verkoop van de sociale koopwoningen mee zorgt voor een goede financiële leefbaarheid van de SHM. SHM Denderstreek heeft immers projecten in diverse "levensfasen" waardoor sommige geld kosten maar andere een positieve bijdrage leveren aan de financiële leefbaarheid.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: goed

De werkings- en onderhoudskosten (huursector) bij SHM Denderstreek staan in functie van het behalen van de doelstellingen vooropgesteld door de Vlaamse overheid en zijn onder controle. Dit geldt ook voor de totale werkingskosten per koopwoning en per lening. SHM Denderstreek haalt aantoonbare efficiëntiewinsten en zet in op het voorkomen van ongeoorloofde uitgaven. De SHM heeft inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de kosten over de tijd door gebruik te maken van een jaarbegroting. De frictie- en structurele leegstand waren in de visitatieperiode onder controle. De SHM stelt woningen ter beschikking voor tijdelijke bewoning en noodopvang. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De totale **werkings- en onderhoudskosten** bedroegen netto ongeveer 3,2 miljoen euro in 2019. De totale werkingskost is in de periode 2015 tem 2018 stabiel gebleven om in 2019 relatief sterk te stijgen (met ongeveer 60%). Dit heeft drie oorzaken, met name de toename van het patrimonium waardoor de totale kosten stegen (maar dus per woning in mindere mate - zie verder), een stijging van de personeelskosten door bijkomende aanwervingen en een sterke verhoging van de 'overige kosten'. Deze laatste verrichting was het gevolg van een correctieboekings van ongeveer 0,37 miljoen euro. Indien men hiervan abstractie maakt, zijn de kosten in 2019 met ongeveer 30% gestegen.

De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:

- de personeelskosten bedroegen ongeveer 1,25 miljoen euro in 2019. Daarmee worden de personeelskosten van ongeveer 15,7 VTE's betaald;
 - de onderhoudskosten per woning bedroegen 254 euro in 2019. In dat jaar situeerde SHM Denderstreek zich daarmee juist bij de 40% laagste van de sector. De totale onderhoudskost beliep in 2019 ongeveer 0,56 miljoen euro netto, na recuperatie van een gedeelte ervan via de huurlasten. De SHM doet enkel de kleine herstellingen en klusjes in eigen beheer en besteedt het onderhoud, de renovatie- en de grote werken uit. SHM Denderstreek schakelt daarvoor aannemers in, vaak op basis van afgesloten raamcontracten (zie OD 2.1).
- De totale werkings- en onderhoudskosten per huurwoning stegen in de periode van 2015 tot en met 2019 van ongeveer 1.244 euro naar 1.461 euro in 2019. De stijging per woning is minder uitgesproken dan de stijging van de totale kosten omdat het woningbestand in die periode ook is toegenomen. In 2019 situeerde SHM Denderstreek zich daarmee juist bij de 40% SHM's met de hoogste totale werkings- en onderhoudskosten per huurwoning. Dit is ook wat hoger dan de forfaits die gebruikt worden in de GSC-berekening (met name in 2019: 1.290 euro voor een appartement en 1.100 euro voor een woning). De GSC-subsidie dekt het verschil tussen de reële inkomsten van de SHM's en een aantal geobjectiveerde uitgaven. De GSC is bedoeld als sluitstuk van het financieringssysteem voor nieuwbouw- en renovatieverrichtingen inzake sociale woningen. Aangezien de werkings- en onderhoudskosten hoger zijn dan de GSC-forfaits, zal de SHM in de toekomst niet de volledige tekorten vergoed krijgen van de Vlaamse Overheid (zie ook OD 5.1).
 - Sinds 2014 wordt aan SHM's gevraagd om hun werkingskosten over de activiteiten te verdelen. Dit laat een meer gedetailleerde analyse van de kostenstructuur van een SHM toe. De SHM maakt hierbij een onderscheid in koop-, lenings- en huuractiviteiten. Sinds 2014 worden ongeveer 89% van de totale werkingskosten door SHM Denderstreek aan huuractiviteiten toegekend, ongeveer 7,5% aan de koopactiviteiten en de overige 3,5% aan de leningsactiviteiten. De werkingskosten voor de koopactiviteiten worden uitgedrukt in kosten per verkochte woning en in kosten per bemiddelde lening. In 2019 ging het om ongeveer 950 euro per bemiddelde lening en ongeveer 5.500 euro per verkochte woning. Dit laatste bedrag ging in de visitatieperiode in dalende lijn omdat het aantal verkochte koopwoningen toenam in die periode. Vergeleken met andere SHM's had SHM Denderstreek relatief lage totale werkingskosten voor de koopactiviteiten en voor de leningsactiviteiten.
 - Voor nagenoeg alle verkopen van koopwoningen van SHM Denderstreek deden de kopers een beroep op een Vlaamse Woonlening, in 2019 bijvoorbeeld 42. De SHM treedt ook op als **bemiddelaar** voor deze **leningen**. Ze bemiddelde in 2019 in totaal 111 leningen, waarvan 69 voor "individuele verrichtingen". Dit gaat over particulieren die een individuele woning aankopen (met renovatie) of hun woning renoveren. Dit totale aantal lag in de lijn met de voorbije jaren waar het aantal bemiddelde leningen op jaarbasis altijd schommelde tussen de 85 en 143. (zie OD 1.2) De SHM dekt de werkingskosten van het personeel met de (bemiddelings-)vergoedingen van de VMSW voor het toekennen van de Vlaamse Woonlening (in 2019 279.000 euro). Voor de leningsactiviteit is dit bedrag dus zeker kostendekkend.
 - De SHM neemt **maatregelen om de kosten te beheersen**, onder andere in het kader van haar financiële leefbaarheid. Enkele voorbeelden staven dit:
 - de SHM houdt nu regelmatig aanbestedingen voor de noodzakelijke diensten en leveringen en maakt daarbij gebruik van raamovereenkomsten aangezien dit volgens SHM Denderstreek de efficiëntie ten goede komt zowel bij de onderhoudswerken als bij renovaties. De SHM moet daardoor niet telkens

bij iedere kleine opdracht prijs vragen bij verschillende firma's en kan tevens genieten van volume-kortingen;

- voor gemeenschappelijke delen in projecten kan SHM Denderstreek een beroep op het Vlaams EnergieBedrijf (VEB) voor de levering van energie. VEB garandeert de laagste prijzen;
 - de SHM heeft inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de kosten over de tijd door gebruik te maken van een jaarbegroting. Ze volgt de uitvoering van de begroting ook periodiek op (zie OD 5.4).
- De contractwijzigingen in meer ten opzichte van het aanbestedingsbedrag kunnen beter onder controle gehouden worden (zie OD 3.1).
 - De **frictieleegstand** steeg in de visitatieperiode volgens de door de SHM gecorrigeerde gegevens van 0,78% in 2015 naar 2,7% in 2019. Op 31/12/2019 stonden 59 woningen leeg. Daarmee situeerde de SHM zich bij de 40% SHM's met de hoogste frictieleegstand. Dit beeld wordt bevestigd indien men het aantal maanden frictieleegstand vergelijkt met het totaal aantal beschikbare "verhuurmaanden" voor het totale patrimonium. Dat bedroeg 2,1% of 559 maanden in 2019. Dit duidt op een veelal korte frictieleegstand. Bij opzegging door een huurder stuurt de SHM een medewerker ter plaatse om een voorcontrole uit te voeren (zie OD 3.2 en OD 4.1) zodat de woning eventueel snel terug in de goede staat wordt gebracht om te verhuren. De SHM schrijft meerdere kandidaat-huurders tegelijk aan, afhankelijk van de verwachte verhuurbaarheid van de woning die is vrijgekomen. De eerst gerangschikte kandidaat belt ze op om te polsen naar interesse.
 - Op 31/12/2019 stonden er geen woningen structureel leeg, wat uitzonderlijk is in de sector. Het aantal maanden **structurele leegstand** bedroeg in 2019 22 maanden voor het totale patrimonium of 0,08% van de beschikbare "verhuurmaanden". De daaraan voorafgaande jaren schommelde de structurele leegstand tussen de 0,1% en 0,5%. Over het algemeen voldoet het patrimonium van de SHM aan de gestelde kwaliteitseisen en renoveert ze vaak "horizontaal" waardoor de bewoners in hun woning kunnen blijven wonen (zie ook OD 2.1). De eerste vervangingsbouwprojecten, die een verhuis van de bewoners noodzakelijk zullen maken, zijn pas in de planningsfase.
 - De SHM volgt de leegstand op en heeft daarvoor een overzicht. Vanuit het standpunt van organisatiebesturing en -beheersing is dit positief. Anderzijds blijkt wel dat de gegevens in de prestatiedatabank niet altijd correct zijn. De SHM heeft deze voor de visitatie gecontroleerd en op het punt van de leegstand laten aanpassen. Het is aan te raden om de gegevens van de prestatiedatabank regelmatig na te gaan op hun correctheid en door te geven zoals gedefinieerd in de prestatiebeoordeling.

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

Beoordeling huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: niet van toepassing

De SHM heeft inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen en beschikt over een overzichtelijke procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. De huurdersachterstallen bedroegen in 2019 1,57%. In 2019 had ongeveer 40% van de SHM's lagere huurdersachterstallen. Vorderingen op dubieuze debiteuren worden regelmatig definitief afgeboekt. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de prestaties van de SHM goed zijn voor deze doelstelling.

- De totale **huurdersachterstal** bij SHM Denderstreek bedroeg 1,57% van de in 2019 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijks huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als van de vertrokken

huurders). Ongeveer 40% van de SHM's kende lagere huurdersachterstallen. De SHM is erin geslaagd om de huurdersachterstallen terug te dringen van ongeveer 3,5% in de periode 2015-2017 tot 1,57% in 2019. De procedure huurdersachterstal is overzichtelijk.

- Het debiteurenreglement bevat informatie over de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstal. Uit ervaring weet de visitatiecommissie dat de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstallen in de afgelopen jaren kan verschillen van SHM tot SHM, waardoor de onderlinge positionering van de indicator "totale huurdersachterstal" soms genuanceerd moet worden. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM's zou bijdragen tot een betere vergelijkbaarheid van de prestaties tussen SHM's. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat SHM Denderstreek de definitieve afboekingen van de huurdersachterstallen regelmatig verricht op basis van een inventaris die aan de raad van bestuur wordt voorgelegd, waarbij de vorderingen op de vertrokken huurders minimaal jaarlijks geïnventariseerd en afgeboekt worden indien de betrokken persoon gedurende een jaar of meer geen betalingen heeft verricht (artikel 4 het debiteurenreglement). De definitief afgeboekte huurdersachterstallen op vertrokken huurders zal de SHM natuurlijk nog altijd blijven opvolgen voor inning, maar dan via de beheerssoftware van de verhuuradministratie en niet via de boekhouding. In ieder geval bevat de beheerssoftware toch de gedetailleerde informatie van de vertrokken huurder.
- Maandelijks worden alle huurders met een huurachterstal individueel onderzocht door de huurbegeleiders, dit om te kunnen ingrijpen bij eventuele problemen. Elke huurder met huurachterstal wordt maandelijks gecontacteerd door SHM Denderstreek om een eventueel afbetalingsplan op te stellen. Indien nodig wordt ook het desbetreffende OCWM en/of CAW ingeschakeld. Huurders met betalingsproblemen kunnen dus op elk moment met SHM Denderstreek overleggen om tot een afbetalingsplan te komen (zie OD 4.2). In december 2020 waren er een 14-tal zittende huurders die gebruik maakten van een afbetalingsplan of een collectieve schuldenregeling. Dit wordt maandelijks gerapporteerd aan de raad van bestuur.
- De SHM heeft een opvolgingssysteem voor de huurdersachterstallen dat toelaat om dit op te volgen vanuit verschillende invalshoeken, bijvoorbeeld vertrokken huurders versus zittende huurder, naar de hoogte van het bedrag en lopende procedures en afbetalingsplannen. Maandelijks rapporteert de SHM daarover consistent op de raad van bestuur. SHM Denderstreek volgt ook de reden van de huuropzeggingen op (zie OD 4.2). Vanuit het standpunt van organisatiebeheersing is dit positief.
- SHM Denderstreek doet inspanningen om **domicilie- en sociale fraude** te voorkomen en te bestrijden en heeft een duidelijk uitgeschreven procedure. Bij het ondertekenen van het huurcontract wijst de SHM de huurder preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven. Tot voor kort was er bij de SHM een gebrek aan communicatiekanalen om dit ook bij zittende huurders blijvend onder de aandacht te brengen. Intussen heeft de SHM echter wel stappen gezet op vlak van communicatie (zie ook OD 4.1 en 6.1). De commissie moedigt de SHM dan ook aan om bij recente en geplande initiatieven, zoals het nieuwe huurdersmagazine en een vernieuwing van de website, gepaste aandacht te besteden aan het thema van (domicilie)fraude. Signalen over dit type van fraude bereiken de SHM vooral via meldingen van de burens, de eigen medewerkers (bijvoorbeeld bij huisbezoeken), de externe aannemers, enz... In 2020 werden er een 17-tal meldingen opgevolgd. Bij dergelijke meldingen of vaststellingen vraagt de SHM de huurder om uitleg en om zich eventueel in orde te stellen, doet ze een onaangekondigd huisbezoek, enz... De SHM doet vervolgens het nodige om de aanpassingen aan de huurprijs te berekenen. Eventueel zal de SHM de wijkagent in sommige gemeentes inschakelen om een controle (ter plaatse) uit te voeren. SHM Denderstreek doet een beroep op info van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid. Tot nu toe heeft SHM Denderstreek nog geen dossiers doorgegeven aan de afdeling Toezicht van het agentschap Wonen-Vlaanderen voor verder onderzoek.

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

Beoordeling: goed

SHM Denderstreek maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. De SHM zet ook in op een jaarbegroting en voert periodiek een verschilanalyse uit. De SHM gebruikt de financiële planning van de VMSW als een beleidsinstrument. Het resultaat wordt één keer per jaar besproken op de raad van bestuur, waarbij deze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. Tevens volgt de SHM enkele basisindicatoren op via kerncijfers die op iedere zitting van de raad van bestuur worden gerapporteerd. De voorziene bouw- en renovatieprojecten en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken hebben de VMSW en SHM eveneens opgenomen in de planning. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor het gebruiken van een financieel plan als goed.

- SHM Denderstreek **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 nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnfinanciering (sinds 2012 via 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 financiële planning wordt één keer per jaar **toegelicht en besproken op de raad van bestuur** van de SHM. Uit de betrokken verslagen kan de visitatiecommissie opmaken dat SHM Denderstreek de planning bespreekt en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. De SHM vertrekt daarbij van alle lopende en geplande projecten tot en met 2028/2029. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon gelet op het investeringsvolume van de SHM. De verslagen van de begeleidingscommissie komen aan bod in de raad van bestuur. Globaal gebruikt de SHM deze instrumenten ter ondersteuning van het beleid van de SHM.
- De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM de voorziene budgetten voor de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere met eigen middelen, heeft opgenomen op basis van de onderhoudsplanung zoals uitgewerkt in de betreffende onderhoudssoftware. De financiële planning is dus afgestemd met de geplande financiële stromen van die onderhouds- en herstellingswerken. Dit verhoogt de kwaliteit van deze planning.
- De SHM maakt gebruik van een **jaarbegroting** om de kosten op te volgen en voert per kwartaal een verschilanalyse uit. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier inzicht in de evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van de voorbije werkingsjaren. Alhoewel een jaarbegroting een beperkte waarde heeft bij een SHM (omdat de allerbelangrijkste uitgaven, de aflossingen van de leningen en de personeelskosten, moeilijk op korte termijn te verminderen zijn), is het toch een instrument om bepaalde uitgaven onder controle te houden.
- Inzake **organisatiebeheersing** merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is geworden van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name een goede financiële opvolging en een goede kostenbeheersing (zie ook het 'Ondernemingsplan 2021').

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling voor huuractiviteiten: goed

Beoordeling voor koopactiviteiten: goed

Huurders en actoren zijn in grote meerderheid tevreden over de bereikbaarheid alsook over de schriftelijke en mondelinge communicatie van SHM Denderstreek. Ze heeft een goede website die ze dit jaar nog wil optimaliseren. Sinds kort is er ook een nieuwsbrief en een huurderskrant. Haar brieven zijn duidelijk en haar huur- en koopbrochures informatief en goed gedocumenteerd. De hand van een recent aangeworven communicatieverantwoordelijke in deze aanpak is nu reeds duidelijk. Informeren over de klachtenprocedure en over de risico's van domicilie- en sociale fraude kan beter. De inschrijving van zowel kandidaat-huurders als kandidaat-kopers loopt naar ieders tevredenheid. SHM Denderstreek zet voor deze operationele doelstelling een goede prestatie neer.

- Sinds 2016 betreft SHM Denderstreek een rolstoeltoegankelijk nieuwbouwkantoor in Aalst. Het kantoor is goed bereikbaar met openbaar vervoer en er is parkeergelegenheid in de buurt. Er is een open balie voor huurders (apart loket onthaal – technische meldingen – huur) en kopers (koop – lening) met een wachtruimte. Eén-op-één privacygevoelige gesprekken voert de SHM in de twee spreekruimtes. Huurders en kandidaat-huurders kunnen elke werkdag op het kantoor terecht tussen 8.00 en 12.00 uur (in coronatijd enkel telefonisch) en op afspraak in de namiddag. Kopers kunnen er enkel op afspraak terecht. Klanten kunnen de SHM ook bereiken op diverse mailadressen (inschrijvingen – huurders – technische dienst – kopen, lenen). SHM Denderstreek kiest bewust voor directe communicatie tussen de klant en een specifieke dienst en niet voor het gebruik van een algemeen contactformulier. Voor problemen met verwarming, warm water of sanitaire installaties, regenwaterpompen en ventilatiesystemen kan de huurder terecht bij een 24/7 hersteldienst.

De meeste huurders in het gesprek met de visitatiecommissie spreken zich positief uit over de bereikbaarheid van de SHM, net als het gros van de in de tevredenheidsmetingen bevraagde huurders, kandidaat-kopers en ontleners.

- **Kandidaat-huurders** vinden een **inschrijvingsformulier** en infobrochure hieromtrent op de website. Ze kunnen het ingevulde formulier via mail of post opsturen. Als de SHM nog bijkomende vragen heeft of bijvoorbeeld de kandidaat wil wijzen op een te beperkte keuze, dan belt een medewerker hem op. De kandidaat-huurder moet nog altijd wel een ondertekende versie van het formulier doorsturen. Deze werkwijze lijkt succesvol, want ze wordt door de meeste kandidaat-huurders gebruikt. Een beperkter aantal kandidaat-huurders komt voor de inschrijving langs op kantoor.

Kandidaat-kopers schrijven zich (via het inschrijvingsformulier op de website of op kantoor) in voor een bepaalde gemeente en niet voor een specifiek project. Naar het einde van een project schrijft de SHM de kandidaten voor die gemeente aan met de vraag of ze kandidaat zijn voor dat project. Na de oplevering kunnen kandidaten het project bezoeken en krijgen ze op een infomoment een projectbrochure met bijhorende prijzen mee (die brochure staat ook op de website, maar zonder prijzen). In de tevredenheidsmeting tonen kopers zich tevreden over deze aanpak.

In haar 'Ondernemingsplan 2021' stelt de SHM de installatie van een **online loket** voor als een te **bestuderen** piste. Zo kunnen kandidaat-huurders en -kopers hun aanvraagdossier online opvolgen en consulteren (plaats op de wachtlijst, details van hun inschrijving, ...). Ook huurders kunnen dan via hun online dossier

informatie controleren en wijzigingen doorgeven (die dan door een medewerker worden gevalideerd) of technische problemen melden.

- Sinds 2019 hanteert SHM Denderstreek de nieuwe werkwijze voor **actualisatie**. De kandidaat-huurder hoeft sindsdien enkel te reageren op de brief over de actualisering als hij niet akkoord gaat met deze gegevens. Als hij binnen de 30 dagen niet reageert, wordt aangenomen dat de elektronisch verkregen informatie over zijn inkomen en gezinssamenstelling correct is en dat er geen wijzigingen zijn in de opgegeven woonstvoorkeur. De visitatiecommissie hoorde bij de actoren geen negatieve geluiden over deze werkwijze.

De actualisatie van kandidaat-kopers verloopt automatisch via de Kruispuntbank en Vlareko (Vlaams register kandidaat-kopers) en heeft enkel betrekking op controle van de inkomensvoorwaarden. Bij de laatste actualisatie zijn een 10-tal kandidaten geschrapt.

- SHM Denderstreek besteedt, vooral sinds de aanwerving van een **communicatieverantwoordelijke** in 2020, veel aandacht aan communicatie. Dat blijkt onder meer uit de opmaak van een nieuwsbrief en een magazine, de informatiebrochures over geplande huur- en koopprojecten en de persberichten. Ze plant ook een herwerking van de website. In het communicatieluik van het 'Ondernemingsplan 2021', waarin 'snelle informatie', 'op maat' en 'klare taal' sleutelwoorden zijn, is eveneens de hand van deze specialist merkbaar. In dat plan noemt de SHM een website noodzakelijk als naslagwerk, maar stelt ze ook dat mensen nu in de eerste plaats informatie zoeken op sociale media. Ze kiest hierbij voor een diversiteit aan informatiekkanalen en voor korte en visuele boodschappen, omdat niet elke doelgroep over dezelfde communicatiekanalen beschikt. De visitatiecommissie vindt dit een interessante benadering.

- De **website** van SHM Denderstreek bevat duidelijke informatie voor huurders en kandidaat-huurders en -kopers. De structuur en de teksten zijn helder en in vlot leesbare stukken opgedeeld. Bezoekers van de website lezen er onder andere informatie over de inschrijvingsvoorwaarden en toewijzingsregels, de taal- en eigendomsvoorwaarde, de wachtlijsten en de actualisatie. Er staat info over de huurpremie en de belangrijkste elementen bij toewijzing van een woning. Huurders lezen er hoe hun huur berekend wordt en wat ze moeten doen om een herstelling te vragen, inclusief een te downloaden 'Ziezo-boekje'. In een rubriek 'je burens' staan een aantal tips en een link naar het boekje 'oh ja ... de burens'. De jaarverslagen zijn er allemaal te downloaden, net als de sinds 2021 nieuwe 'nieuwsbrief' en het 'huurdersmagazine'. Ook de visitatie wordt er aangekondigd en het visitatierapport 2015 is opgenomen. De website bevat geen informatie over het uitgebreide woningaanbod van SHM Denderstreek, maar wel over recent gerealiseerde, lopende en geplande projecten.

De website leidt kandidaat-ontleners en ontleners doorheen het ontleentraject en de vragen die opduiken wanneer een lening is afgesloten.

De SHM plant tegen eind 2021 een vernieuwing van de website, met een structuur die vooral rekening houdt met consultatie via smartphone. Daarom wil ze informatie overzichtelijk en vereenvoudigd ter beschikking stellen en documenten makkelijk downloadbaar maken. De visitatiecommissie adviseert de SHM bij die herwerking ook meer aandacht te besteden aan de klachtenprocedure, te waarschuwen voor domicilie- en sociale fraude en een rubriek op te nemen waarin ze rapporteert over haar initiatieven op vlak van sociaal beleid en waarin ze huurders stimuleert om daaraan te participeren. Ze zou er behalve voor nieuwe projecten best ook informatie over haar volledige patrimonium in opnemen.

SHM Denderstreek heeft een actieve **facebook**pagina en communiceert ook via LinkedIn en Instagram.

- Sinds 2021 heeft SHM Denderstreek een maandelijkse **nieuwsbrief** en een 3-maandelijkse **magazine** 'Denderend wonen'. Het magazine telt 12 bladzijden en informeert onder andere over samen wonen, nieuwe

projecten, kopen en lenen, praktische tips en verhalen van bewoners. De nieuwsbrief (2 blz.) is een aanvulling op het magazine, maar dan voor onderwerpen met een dringender karakter. De vormgeving van beide publicaties is aantrekkelijk en de artikels gevarieerd en informatief. De huurders weten dit te appreciëren. Voorheen had de SHM enkel een 'winterbrief' die 1 keer per jaar informatie gaf, vooral over technische kwesties.

- De **brieven** die de SHM naar huurders en kandidaat-huurders en -kopers stuurt zijn kort, maar correct en klantvriendelijk, bevatten de nodige informatie en verwijzen naar een contactpersoon of -dienst. Huurders en actoren zijn doorgaans tevreden over die brieven, maar vinden bepaalde formuleringen soms te moeilijk. SHM Denderstreek beschikt over een beperkt aantal **folders en brochures** (onder andere: tips en richtlijnen voor herstellingen en onderhoud, verloop van de huurprocedure van bezichtiging tot plaatsbeschrijving). Ze zet op haar website informatieve, aantrekkelijke en mooi geïllustreerde **infobrochures over geplande huur- en koopprojecten**, met soms zeer gedetailleerde informatie (plannen en informatie over de uitrusting van de woningen en – voor huurders – praktische informatie als huurder). De kandidaat-kopers tonen zich in de tevredenheidsmeting tevreden over die informatie. Op de **infonamiddag** voor nieuwe huurders krijgen de aanwezigen een huurdersmap met daarin onder andere de huurovereenkomst en een toelichting daarbij, het reglement van inwendige orde - fraai gelay-out - en het intern huurreglement. Er zit ook een enquêteformulier in (zie OD 6.3). Bij de ingebruikname van nieuwbouwprojecten organiseert de SHM informatieavonden en **kijkdagen** voor huurders, kopers en omwonenden. De visitatiecommissie zag ook een aantal **persberichten** waarin de SHM huurders, kandidaat-kopers en het ruimere publiek op de hoogte brengt van nieuwe projecten of haar nieuwe magazine. Om koopprojecten aan de man te brengen publiceert ze soms ook een advertentie.
- SHM Denderstreek doet geen bijzondere inspanningen voor de realisatie van een **eenloketsysteem**. Er is wel een overleg gepland om voor Aalst naar 1 inschrijvingsformulier voor alle woonactoren te gaan; elders is dat voorlopig niet het geval. Filialen of zitdagen in andere gemeenten heeft de SHM niet en daar lijkt ook niet echt vraag naar te zijn, zo bleek uit de diverse visitatiegesprekken. Wel fungeren de OCMW's als lokaal aanspreekpunt voor inwoners.
- De **klachtenprocedure** wordt niet bekend gemaakt op de website, maar er staat wel een mailadres om eventuele klachten naartoe te sturen. Waarover een klacht kan gaan en hoe die behandeld wordt, staat er evenwel niet op, evenmin als een klachtenformulier. Enkel bij inschrijving wordt melding gemaakt van de klachtenprocedure. Dat er in 2018 slechts 1 en in 2019 zelfs geen enkele klacht werd ingediend, kan daarmee verband houden. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om de klachtenprocedure op te nemen op de website en in een nummer van 'Denderend wonen'. Ook onthaalinitiatieven voor nieuwe huurders, zoals het huisbezoek of een kennismakingsmoment, zijn zeer geschikt om bewoners met deze procedure vertrouwd te maken. Een actief gebruik van de klachtenprocedure is immers een goed instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen meten en bijsturen.
- Uit de tevredenheidsmetingen van kandidaat-kopers (eigen bevraging SHM Denderstreek en bevraging leningen VMSW) en huurders blijkt algemene tevredenheid over de **klantgerichtheid** van SHM Denderstreek, en met name over de vriendelijkheid en hulpvaardigheid van de medewerkers en de duidelijke en volledige informatie. Dat was ook de mening van de meeste actoren en huurders op het gesprek met de visitatiecommissie.

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

Beoordeling: goed

SHM Denderstreek communiceert doorgaans correct met Vlaamse instanties, zoals de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen. De woon- en welzijnsactoren en beleidsverantwoordelijken waarmee de visitatiecommissie sprak, geven aan dat de SHM een goede partner is om mee samen te werken, transparant en open. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van SHM Denderstreek voor deze doelstelling als goed.

- Er zijn geen indicaties gevonden dat de informatiedeling met **VMSW en Wonen-Vlaanderen** niet optimaal zou verlopen. Daardoor gaat de visitatiecommissie ervan uit dat SHM Denderstreek op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.
- Uit verslagen van het **lokaal woonoverleg** blijkt dat de SHM zo goed als altijd vertegenwoordigd is, in de persoon van de adjunct-directeur of de directeur. Afhankelijk van de agenda gaan soms ook andere medewerkers mee of is minstens vooraf om advies gevraagd. De woonactoren geven in het gesprek met de visitatiecommissie aan dat de SHM zich op die vergaderingen constructief opstelt en er in alle openheid haar projecten, wachtlijsanalyses en onderbezetting toelicht. Ze denkt op het lokaal woonoverleg altijd mee, ook over projecten van anderen en over de opmaak en actualisering van woonbeleidsconvenanten en lokale toewijzingsreglementen.
- De **beleidsverantwoordelijken** getuigen in overgrote meerderheid dat de samenwerking met SHM Denderstreek in een opbouwende sfeer en professioneel verloopt en dat ze aandacht heeft voor de noden en behoeften van de gemeenten. Niettemin wijzen een aantal onder hen op de terughoudende opstelling van de SHM om ook kleinere projecten te realiseren (zie OD 1.1). Met beleidsverantwoordelijken en **omgevingsambtenaren** zijn er voorafgaand aan het lokaal woonoverleg veel bilaterale contacten, om zo mogelijke grondaankopen en projecten tijdig af te toetsen. Ze getuigen dat zij snel worden betrokken bij de plannen van de SHM, dat de contactlijnen kort zijn en dat de SHM een luisterend oor heeft voor aangekaarte problemen. Bij architectuurwedstrijden voor nieuwbouwprojecten zetelen in de meeste gemeenten de bevoegde schepen en/of de omgevingsambtenaar mee in de jury. De SHM neemt gemeentebesturen soms ook mee naar reeds gerealiseerde projecten om haar huidige aanpak te presenteren.
- SHM Denderstreek heeft een goede informatie-uitwisseling en nauwe samenwerking met **SVK Zuid-Oost-Vlaanderen**. Ze wisselen informatie uit met betrekking tot inschrijvingen en versnelde toewijs en tasten beleidsmatige en concrete samenwerking af (bijvoorbeeld met betrekking tot tevredenheidsmetingen). Het SVK is voor de SHM ook een samenwerkingspartner bij projectontwikkeling (zie OD 1.1).
- De **welzijnsactoren** op het gesprek met de visitatiecommissie noemen SHM Denderstreek klantvriendelijk, transparant, toegankelijk en meedenkend. De samenwerking zou nog kunnen versterken door meer structureel overleg te organiseren (zie advies OD 4.1).
- SHM Denderstreek neemt deel aan de vergaderingen van de VVH en de OVMH (Oost-Vlaamse Maatschappijen voor Huisvesting); de adjunct-directeur van SHM Denderstreek is er voorzitter van het Technisch Forum. De directeur van de SHM is ondervoorzitter van SVK Zuid-Oost-Vlaanderen. De adjunct-directeur zetelt ook in de GECORO van Ninove, Zottegem en Erpe-Mere.
- De actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, stellen dat de **informatiekanalen** (overlegmomenten, website, jaarverslag) van de SHM **voldoende** zijn om hen adequaat te informeren. Een van de actoren getuigt dat de SHM het jaarverslag voorstelt op het lokaal woonoverleg en aan het schepencollege. Andere actoren vinden dit een interessant initiatief. Omdat de jaarverslagen een zeer gedetailleerd (tot op het niveau van de gemeenten in het actieterrein) en zeer mooi gelayout beeld geven van de werking

van de SHM, adviseert de visitatiecommissie om dit bijzonder interessant document ruim te verspreiden bij de diverse beleids-, woon- en welzijnsactoren, net als haar nieuwe magazine trouwens.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling voor huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar

Beoordeling voor koopactiviteiten: goed

SHM Denderstreek meet de tevredenheid van huurders pas sinds 2018, hoewel bij de vorige visitatie – toen deze doelstelling ook voor verbetering vatbaar was – de aanbeveling werd gegeven om werk te maken van tevredenheidsmetingen. De eerste tevredenheidsmeting was gericht tot zittende huurders, evenwel met een beperkte respons. Ze was wel aanleiding voor een aantal verbeteracties. In 2019 ging de SHM van start met een bevraging van nieuwe huurders, ter gelegenheid van een eerste huisbezoek; in coronatijd verliep dit telefonisch. Over beide bevragingen rapporteerde ze in haar jaarverslag. Verdere initiatieven waren er niet, al formuleert SHM Denderstreek in haar 'Ondernemingsplan 2021' de intentie om meer tevredenheidsmetingen uit te voeren. Sinds 2015 voert ze wel een jaarlijkse tevredenheidsmeting uit bij kopers. Ze rapporteert over de resultaten en genomen verbeteracties in haar jaarverslag. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar voor huuractiviteiten maar als goed voor koopactiviteiten.

- In september 2018 hield SHM Denderstreek een eerste tevredenheidsmeting bij alle **zittende huurders**. Er was een eerder beperkte respons van ongeveer 35% (717 huurders). Ruim 80% toonde zich algemeen tevreden. Vooral over de bereikbaarheid, vriendelijkheid en hulpvaardigheid van het administratief en technisch personeel was de tevredenheid groot. De tevredenheid was een stuk minder over een externe dienstverlener en over aspecten van woonomgeving (burenruzie, lawaaioverlast, vandalisme) en over het begrip van SHM-medewerkers daarvoor. Als antwoord op die bekommernis nam SHM Denderstreek begin 2019 nieuwe huurbegeleiders in dienst (zie PV 4). Ook de tevredenheid over diverse aspecten van bewonersparticipatie scoorden laag (informer en betrekken bij plannen en activiteiten van de SHM). In 2019 besliste ze om diverse organisaties met ervaring in participatie te consulteren en eerste processen van bewonersbetrokkenheid op te zetten in nieuwe gerealiseerde projecten (zie OD 4.4). De SHM rapporteerde over deze bevraging in haar jaarverslag 2018.
- In 2019 startte SHM Denderstreek met een bevraging van **nieuwe huurders**, ter gelegenheid van een eerste huisbezoek voor nieuwe huurders (zie OD 4.1). Dit bezoek ging door bij 134 van de 141 nieuwe huurders. Gelet op de manier van bevraging gaat het hier uiteraard niet om een anonieme bevraging, wat onder meer een risico inhoudt voor sociaal wenselijke antwoorden. De SHM peilt bij die enquête naar de tevredenheid van de bewoner over de woning, de buurt, de communicatie en de opvolging van problemen. De tevredenheid was over het algemeen groot, maar verder dan het zoeken naar oplossingen voor individuele problemen is de SHM nog niet gekomen. Ze overweegt een meer analytische rapportering om pijnpunten en evoluties beter te kunnen blootleggen. De SHM heeft in haar jaarverslag 2019 gerapporteerd over deze bevraging. In 2020 hield ze een gelijkaardige doch telefonische bevraging met nieuwe huurders, dit omwille van de coronamaatregelen.
- VMSW organiseert reeds lang een jaarlijkse bevraging bij **ontleners** en SHM Denderstreek bevraagt haar **kopers** sinds 2015. Uit de bevragingen van ontleners blijkt dat ze in het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn met vooral hoge scores voor vriendelijkheid van het personeel, bereikbaarheid en professionaliteit. De SHM scoort ook hoog voor het open staan voor vragen van kandidaat-ontleners en duidelijkheid en volledigheid van de uitleg. Waar de score op de openingsuren in 2015 nog zwak was, verbeterde die score met de jaren.

Bij de bevraging van kandidaat-kopers slaagt SHM Denderstreek erin een gemiddelde respons van 82% te halen (in 2015 nog 61% - in 2019 al 98%). Kandidaat-kopers tonen zich tevreden tot zeer tevreden over de bereikbaarheid en de openingsuren van het kantoor, het onthaal, de informatieverstrekking en de snelheid van dossierafhandeling. De hele periode door hadden de meeste negatieve reacties betrekking op de uitvoering van herstellingen en de duurtijd van die herstelling. De SHM noemt dit een blijvend aandachtspunt en daarom tracht ze de uitvoeringstermijn om gebreken op te lossen zo minimaal mogelijk te houden en verhoogt ze de boete voor het geval de gebreken niet binnen die uitvoeringstermijn opgelost zijn.

De SHM rapporteert in haar jaarverslag over die bevragingen, de resultaten ervan en over de genomen acties.

De visitatiecommissie stelt vast dat SHM Denderstreek pas eind 2018 een eerste tevredenheidsmeting hield bij zittende huurders en het jaar daarop bij nieuwe huurders. Andere - op een systematische en objectieve wijze afgenomen - tevredenheidsmetingen heeft ze niet georganiseerd. In haar 'Ondernemingsplan 2021' geeft de SHM evenwel aan in de toekomst meer op diverse doelgroepen gerichte bevragingen te willen organiseren. De visitatiecommissie apprecieert die intentie. Ze moedigt de SHM aan de geplande klantentevredenheidsmetingen op een objectieve en systematische manier te organiseren en regelmatig te evalueren om zo tevredenheidsmetingen te verankeren in het DNA van de SHM. Ze kan zo een systematiek ontwikkelen, resultaten doorheen de tijd vergelijken en op basis hiervan de werking gericht bijsturen om de kwaliteit van haar dienstverlening en de klantentevredenheid te verhogen. Uit die metingen kan de SHM dan concrete verbeteracties halen, die uitvoeren en over zowel de resultaten als de beoogde verbeteracties communiceren met de klant. Resultaten van de peilingen bieden bovendien een dankbare aanleiding om in gesprek te gaan met huurders en zo gezamenlijk tot voorstellen voor oplossingen of alternatieven te komen.

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. (OD 3.1) Stel het ambitieniveau op het vlak van prijsbewust bouwen voor de huuractiviteiten scherper. Het bewaken van de bouwkost, van bij de conceptfase tot aan de oplevering, is belangrijk, onder andere in het kader van het bewaken van de financiële leefbaarheid van de SHM.
2. (OD 4.3) Ontwikkel een duidelijke en onderbouwde visie en strategie omtrent leefbaarheid, best in overleg met partners en rekening houdend met de eigenheid van de verschillende wijken in het actierrein. Een dergelijke oefening zal een aanzet zijn om de leefbaarheid beter te borgen. Naast een verduidelijking van de taakstelling kan het interne reflectie stimuleren (bijvoorbeeld wat betreft de bijdrage van de bouwactiviteit en het zoeken naar structurele oplossingen) en aandacht garanderen voor alle relevante aspecten van een leefbaarheidsaanpak.
3. (OD 4.4) Schaal de ondersteuning van huurdersinitiatieven op door een kader te ontwikkelen en hierover periodiek te communiceren met het volledige huurderspubliek.
4. (OD 4.4) Creëer mogelijkheden om samen met bewoners op zoek te gaan naar oplossingen voor vragen of problemen die zij aankaarten of die SHM Denderstreek op de agenda zet, met aandacht voor zowel het wijkbeheer als de sociale huurprojecten. Door klanten een sterkere stem te geven en initiatieven af te stemmen, kan verbetering van de werking worden gerealiseerd.
5. (OD 6.1) Neem de klachtenprocedure op op de website en verwijst ernaar in een nummer van 'Denderend wonen' of maak ze op andere manier goed bekend bij de klanten. Op de infonamiddag kunnen nieuwe huurders er bovendien vertrouwd mee worden gemaakt.
6. (OD 6.3) Organiseer de geplande klantentevredenheidsmetingen op een objectieve en systematische manier en evalueer ze regelmatig. Op die manier zal de SHM een systematiek kunnen ontwikkelen, resultaten doorheen de tijd vergelijken en op basis hiervan de werking gericht bijsturen om de kwaliteit van de dienstverlening en de klantentevredenheid te verhogen. Uit die metingen kan de SHM dan concrete verbeteracties halen, die uitvoeren en over zowel de resultaten als de beoogde verbeteracties communiceren met de klant. Resultaten van de peilingen bieden bovendien een dankbare aanleiding om in gesprek te gaan met huurders en zo gezamenlijk tot voorstellen voor oplossingen of alternatieven te komen.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

SHM Denderstreek levert voor een groot deel van de operationele doelstellingen goede prestaties. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat de maatschappij de aanbevelingen in het rapport zal gebruiken om haar werking te verbeteren.

5.3 Goede praktijken bij de SHM

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

Op basis van de prestatiebeoordelingsmethodiek heeft de visitatiecommissie volgende werkwijze geïdentificeerd als 'goede praktijk':

1. SHM versterkt de kwaliteit op de private woningmarkt

In Herzele en Zottegem werkt SHM Denderstreek samen met de gemeente om de kwaliteit van private huurwoningen te verbeteren. Dat gebeurt door nieuwe (sociale) huurders, voor zover zij dat wensen, te bevragen over eventuele gebreken in hun vroegere woning. Signalen omtrent problemen kunnen vervolgens aanleiding geven tot een kwaliteitscontrole door de gemeente om op die manier de verhuur van een niet-conforme woning te verhinderen. Op die manier wordt in het bijzonder ingespeeld op het gekende probleem dat private huurders geen melding durven doen van een kwaliteitsprobleem, uit schrik de woning te verliezen.

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Mark Van de Poorten, voorzitter
- Johan Vanden Herrewegen, ondervoorzitter
- Ludwig Schack, bestuurder
- Eddy De Vlieger, directeur
- Steven Hutse, adjunct algemeen directeur

Medewerkers SHM

- Tom Van den Berghe, afdelingshoofd technische dienst
- Frank Janssens, expert technische dienst
- Filip Van Weyenberg, expert technische dienst
- Ilse Menschaert, afdelingshoofd boekhouding en financiën
- Katrien Goubert, afdelingshoofd koop en leningen
- Lavrans Vandommele, huurbegeleiding
- Nathalie Van Den Meerschaut, huurbegeleiding
- Valerie Degrendele, huurdersadministratie
- Tiffany Van Ransbeek, inschrijvingen huur
- Lynn Deville, toewijzingen huur
- Mieke Dobbenie, expert communicatie

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten, provincie, IGS

- Katleen Moereels, teamverantwoordelijke wonen Stad Aalst
- Petra Delacroix, huisvestingsambtenaar gemeente Denderleeuw
- Maaïke Claus, huisvestingsambtenaar gemeente Erpe-Mere
- Ellen Marcelis, woonconsulente stad Geraardsbergen
- Jolien Van de Meerssche, expert wonen gemeente Haaltert
- Vera Scheppers, huisvestingsambtenaar gemeente Herzele
- André Wijnendaele, omgevingsambtenaar gemeente Herzele
- Chris Ternoot, omgevingsambtenaar gemeente Lierde
- Katrien Vannieuwenhuyze, diensthoofd ruimtelijke planning stad Ninove
- Sara Meersman, administratief medewerker dienst stedenbouw gemeente Oosterzele
- Bart De Sutter, omgevingsambtenaar, gemeente Sint-Lievens-Houtem
- Dirk D'Hondt, huisvestingsambtenaar stad Zottegem
- Filip Schepens, omgevingsambtenaar Zottegem
- Charlotte Temmerman, IGS consulente SOLVA

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

- Anne-Katrijn Vandersmissen, maatschappelijk werker OCMW Aalst
- Caroline Van Mello, hoofdmaatschappelijk werker OCMW Denderleeuw
- Liesbeth Van den Bussche, maatschappelijk werker Denderleeuw
- Inge Pereboom, maatschappelijk werker OCMW Erpe-Mere
- Hanne Vindevogel, maatschappelijk werker OCMW Geraardsbergen
- Cédri Walckiers, maatschappelijk werker OCMW Geraardsbergen
- Ellen Van Cauwenberghe, maatschappelijk werker OCMW Herzele
- Annelies Van de Meerssche, maatschappelijk werker OCMW Lebbeke
- Kevin Rosseel, maatschappelijk werker OCMW Lede
- Veerle De Roeck, maatschappelijk werker OCMW Lierde
- Cynthia Hendrickx, maatschappelijk werker OCMW Ninove
- Christel De Clercq, maatschappelijk werker OCMW Sint-Lievens-Houtem
- Kristof Weytens, projectmanager OC De Beweging
- Jana Drieghe, begeleidster Fiola vzw
- Liesje Schockaert, hoofdinspecteur politie Ninove
- Els De Cock, eerste inspecteur politie Ninove
- Wim Meuleman, commissaris diensthoofd politie Aalst
- Lieve De Smet, teamcoördinator huurbegeleiding SVK Zuid-Oost-Vlaanderen
- Katty Van Belleghem, coördinator Huurdersbond Oost-Vlaanderen

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 7 sociale huurders namen digitaal deel aan het gesprek

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Caroline Verdoodt, schepen van ruimtelijke ordening stad Aalst
- Jo Fonck, burgemeester, gemeente Denderleeuw
- Sofie Renders, voorzitter BCSD, gemeente Denderleeuw
- Reinold De Vuyst, schepen van huisvesting gemeente Erpe-Mere
- Phaedra Van Keymolen, schepen van ruimtelijke planning en huisvesting gemeente Haaltert
- Lisa Houtman, voorzitter BCSD gemeente Haaltert
- Ronny Herremans, schepen van wonen en woonbeleid gemeente Herzele
- Hilde van Impe, voorzitter BCSD gemeente Herzele
- Bart Heestermans, schepen van ruimtelijke ordening en wonen gemeente Lede
- Geertrui Van de Velde, voorzitter BCSD gemeente Lede
- Tania De Jonge, burgemeester stad Ninove
- Veerle Cosyns, schepen van wonen en voorzitter BCSD stad Ninove
- Lieven Latoir, gemeenteraadslid Sint-Lievens-Houtem

Uitgenodigd maar verhinderd of niet aanwezig: Schepencollege en/of BCSD van Aalst, Geraardsbergen, Lebbeke, Lierde, Oosterzele, Zottegem en Wichelen, ambtenaren van Lebbeke en Lede, OCMW-medewerkers van Haaltert, Oosterzele en Zottegem, CAW Oost-Vlaanderen, Psychiatrisch Centrum Ariadne, Familiehulp, PVT Zoete Nood Gods, Uit de marge, Wijkwerken VDAB.

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

aanmelding of aangemelde woningen: Om voor een subsidie in aanmerking te komen moest een SHM tot 31 oktober 2017 als eerste stap een nieuw te realiseren woning 'aanmelden' bij de *VMSW*. Het procedurebesluit van 2017 spreekt echter niet langer van aangemelde woningen. Vanaf dan spreken we over de "*projectenlijst*", als referentiebasis. Om op die *projectenlijst* te komen moet een SHM verschillende stappen doorlopen (zie ook *Lokale beleids-toets* 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 een inschrijvingsregister bij waarin de kandidaat-huurders zijn opgenomen, ook 'wachtlIJst' genaamd. De SHM is verplicht om minstens elk oneven jaar de wachtlIJst te actualiseren. Bij elke actualisatie kijkt de SHM de gezinssamenstelling na en controleert ze de inkomensvoorwaarde. De kandidaat-huurder krijgt op dat moment ook de mogelijkheid om zijn voorkeuren te wijzigen. De SHM kan de actualisatie op twee manieren aanpakken. Ten eerste kan de SHM alle kandidaat-huurders een actualisatiebrief bezorgen 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 of de vorige actualisatie. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM. Als 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). Als de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt hij geschrapt uit het inschrijvingsregister en verliest hij zijn plaats op de wachtlIJst, tenzij hij kan aantonen dat er sprake is van overmacht. Volgens de tweede manier om te actualiseren moet de kandidaat-huurder alleen reageren op de bovenvermelde brief als de informatie uit de KSZ fout is of als hij zijn keuzes wil wijzigen. Hij moet dus niet reageren als de informatie correct is en hij zijn eerder gemaakte keuzes wil behouden. Er zal dan ook geen herinneringsbrief moeten worden gestuurd. Alleen als de kandidaat-huurder niet meer voldoet aan de inkomensvoorwaarde, moet de SHM wel vragen om recente inkomensgegevens te bezorgen. Reageert hij niet binnen de vooropgestelde termijn of blijkt dat zijn huidig inkomen niet voldoet aan de inkomensgrens, wordt hij geschrapt uit het inschrijvingsregister. De SHM bepaalt in haar intern huurreglement welke wijze van actualisatie ze hanteert.

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

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

bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1^o) leningen verstrekt door de *VMSW* of het Vlaams Woningfonds

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

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

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

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

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

C2008: De 'C2008/Concepten voor sociale woningbouw' betreft de tot 31/10/2017 voor bouwheren en ontwerpers geldende leid-

raad. 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 offerte-aanvraag of een onderhandelingsprocedure, voor het ontwerp en de bouw van sociale huur- of koopwoningen.

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

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

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

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

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

opdat de uitgaven van een SHM (vnl. kapitaalaflossingen) beter afgestemd worden op de (huur)inkomsten.

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

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

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

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (BSO)

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

ontwerpleidraad sociale woningbouw (bouwtechnische en conceptuele richtlijnen): In de 'ontwerpleidraad sociale woningbouw' 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 programmatie (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 verplicht de verkavelaar of bouwheer ertoe om in bepaalde gevallen handelingen te stellen opdat, in verhouding met het door hem of haar beoogde verkavelings- of bouwproject, tevens in een sociaal woonaanbod zou worden voorzien. In alle gemeenten die niet op een vastgestelde wijze aan het Bindend Sociaal Objectief (*BSO*) voldeden, werd aanvankelijk, inzake bepaalde stedenbouwkundige en verkavelingsaanvragen, een sociale last opgelegd. Het Grondwettelijk Hof heeft bij arrest nr. 145/2013 van 7 november 2013 de in het DGPB vooropgestelde regeling inzake de sociale lasten (cf. artikel 4.1.16 t.e.m. artikel 4.1.26 DGPB) vernietigd. Bij beschikking van 18 december 2013 heeft het Hof de vernietiging uitgebreid tot een aantal andere bepalingen die onlosmakelijk verbonden zijn met de sociale lastenregeling. Meer in het bijzonder werden de bepalingen vernietigd inzake de gewestelijke en gemeentelijke normen sociaal woonaanbod (artikel 4.1.8 t.e.m. artikel 4.1.11 DGPB), de normen sociaal woonaanbod in plangebied (art. 4.1.12 en 4.1.13 DGPB) en de gebiedspecifieke typebepaling

voor RUP's waarin werd voorzien in een sociaal woonaanbod (artikel 7.2.34, §1, DGPB). De overige bepalingen van boek 4 (maatregelen betreffende betaalbaar wonen), waaronder het bindend sociaal objectief, het gemeentelijk actieprogramma en de regeling inzake het bescheiden woonaanbod, blijven onverkort gelden.

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

toewijzingsreglement: Het toewijzingsreglement bepaalt op welke manier een niet-verhuurde sociale huurwoning 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 verstoorde of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (cf. art. 26 KSH).

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

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

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

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

VIVAS: Vereniging Inwoners VAN Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

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

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

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

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

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

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtdijst: zie *actualisatie*

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

Woonmaatschappij: de woonmaatschappij is de vennootschap die volgens het regeerakkoord 2019-2024 de huuractiviteiten van de bestaande SHM's en SVK's zal verenigen en als enige sociale woonactor actief zal zijn in een door de Vlaamse Regering af te bakenen werkingsgebied.



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be