

Visitatierapport

Inter-Vilvoordse maatschappij voor huisvesting (2630)

Vilvoorde



Visitatiegesprekken op 6 en 7 juli 2021
definitief rapport 10.02.2022



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 de Inter-Vilvoordse maatschappij voor huisvesting (kortweg IVMH 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

Inter-Vilvoordse maatschappij voor huisvesting (2630)

Vilvoorde

VISITATIERAPPORT

- datum rapport: *10 februari 2022*
- datum visitatiegesprekken *6 en 7 juli 2021*
- presentatie aan raad van bestuur: *14 december 2021*
- samenstelling visitatiecommissie: Brecht Vandekerckhove, commissievoorzitter
Tina Martens, commissielid
Paul Deweer, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Inter-Vilvoordse maatschappij voor huisvesting
- erkenningsnummer 2630
- contactgegevens SHM: Parkstraat 115, 1800 Vilvoorde
02 257 11 50
onthaal@intervilvoordse.be
<https://intervilvoordse.be/>
- directeur: Olivier Moelaert
- voorzitter: Jan Picqueur
- actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen
Machelen, Mechelen en Vilvoorde

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING.....	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	10
3.1 BESCHRIJVING SHM	10
3.1 BESCHRIJVING OMGEVING.....	12
4. PRESTATIES VAN DE SHM.....	14
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN.....	14
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	22
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	27
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	36
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	43
5. AANBEVELINGEN	48
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM.....	48
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN	50
5.3 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM.....	50
BIJLAGEN.....	51
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	51
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	52

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 SHM Inter-Vilvoordse Maatschappij voor de huisvesting (IVMH) uit Vilvoorde is met haar 1.866 sociale huurwoningen (situatie eind 2019) actief in de gemeenten Vilvoorde (1.470), Machelen (267) en Mechelen (129). Het patrimonium van IVMH bestaat voor 43% uit eengezinswoningen en voor 57% uit appartementen. De meeste appartementen tellen 1 of 2 slaapkamers, terwijl de eengezinswoningen vooral 3 slaapkamers tellen. De SHM heeft, naast de directeur, 20 personeelsleden in dienst, waaronder 4 arbeiders en 2 toezichters.

IVMH presteert op 6 van de 17 beoordeelde doelstellingen goed, met name het realiseren woningen, het verwerven van gronden en panden, het prijsbewust verhuren, het bieden van woonzekerheid, de financiële leefbaarheid en het voorkomen van huurachterstel en sociale en domiciliefraude. Voor haar financieel plan heeft de SHM de beoordeling zeer goed gekregen. Daarnaast heeft de SHM ook tienmaal de score 'voor verbetering vatbaar' gekregen. Dit is onder meer het geval voor drie doelstellingen van het prestatieveld sociaal beleid (met uitzondering voor woonzekerheid) en het volledige prestatieveld klantgerichtheid, naast de operationele doelstellingen aangaande de doelgroepgerichtheid, het instaan voor de woningkwaliteit, het kostenbewust bouwen en de kostenbeheersing. Daarmee doet de SHM het minder goed dan bij de vorige visitatie: destijds waren er slechts 5 operationele doelstellingen die de beoordeling 'voor verbetering vatbaar' kregen. Toen werd rekening gehouden met de inspanningen die de SHM had geleverd om uit een diepe crisis te komen. Vandaag ziet de visitatiecommissie dat de verbetering van de werking niet altijd en op alle domeinen is doorgezet. De visitatiecommissie stelt herhaaldelijk vast dat de SHM geen uitvoering heeft gegeven aan aanbevelingen uit het vorige rapport, waardoor nog steeds niet is voldaan aan de vereisten die van een sociale huisvestingsmaatschappij verwacht worden. Aanbevelingen naar aanleiding van de huidige visitatie zijn gebundeld op het einde van het rapport. Ze staan verder in deze samenvatting vet gedrukt.

Een SHM met duidelijk één missie: renovatie en budgettair evenwicht

Met de opmaak van haar masterplan gaf de SHM in 2013 het startschot van een langdurige en volgehouden inspanning om de - toenmalig dramatische - woningkwaliteit op te krikken. Het masterplan voorzag in een grote renovatie, sloop en vervangingsbouwoperatie voor 1.499 van de 2006 woningen. Van deze 1499 woningen waren er 332 gepland voor verkoop omdat ze niet op een rendabele manier gerenoveerd kunnen worden. In de visitatieperiode 2015-2019 kon IVMH 331 panden renoveren in 7 verschillende projecten. In 2020 werden bovendien ook de 123 appartementen in de Parkstraat te Vilvoorde gerenoveerd. Verder heeft de SHM op het moment van visitatie 326 woningen in uitvoering in 3 verschillende renovatieprojecten. Dit zijn de laatste belangrijke projecten met veel woningen van slechte kwaliteit. De ERP-prestaties blijven evenwel opvallend achterwege, **de visitatiecommissie maant de SHM aan hier versneld werk van te maken**. De SHM heeft op het vlak van kwaliteitsverbetering evenwel veel werk verzet. Dit wordt heel sterk geapprecieerd door de lokale besturen en andere woonpartners in het actieterrein. De grote uitdaging was bovendien om deze renovatie budgettair op punt te krijgen, want in 2013 was de financiële situatie van de SHM allesbehalve rooskleurig. Vandaag is deze evenwel sterk verbeterd, dit deels door een heel sterk uitgewerkt financieel plan, deels door de groot-schalige verkoop van woningen. Sinds het goedkeuren van het masterplan zijn er ruim 100 woningen verkocht. Vandaag zijn nog steeds bijna 200 woningen opgelijst voor verkoop. Dit zijn de woningen met een zware renovatie-opgave.

Alhoewel de SHM kostprijsnormen opmaakte voor de architecten en werkt met architectuurwedstrijden, stelt de visitatiecommissie vast dat de SHM nog steeds haar bouwprocessen niet onder controle heeft en geconfronteerd wordt met vrij grote prijsoverschrijdingen. **Op dit vlak herhaalt de commissie dan ook de aanbeveling uit het vorige visitatierapport om op basis van een grondige analyse van deze overschrijdingen werk te maken van een aanpak om dit naar de toekomst toe te vermijden.** De SHM verhuurt wel prijsbewust door de huurlasten onder controle te houden.

Een ander belangrijk aandachtspunt in de grote huidige renovatiebeweging, is de communicatie naar de bewoners toe. Zo is het voor de bewoners uit de wijk Houtem waarmee de visitatiecommissie kon spreken onduidelijk of en wanneer hun woning gerenoveerd zal worden, ondanks eerdere bewonersvergaderingen en 'renovatiekranten'. Dit heeft mogelijks te maken met het stilvallen van werken en communicatie door de COVID-19-periode. Maar gezien de urgentie van de werken en de slechte woonomstandigheden kon de visitatiecommissie toch veel wrevel vaststellen bij de bewoners met wie ze kon spreken, deze onduidelijkheid werd ook bevestigd door de woon- en welzijnsactoren waarmee de commissie kon spreken. Ook over de hele hoge leegstand in het kader van deze renovaties is een bredere communicatie aan de orde. **Naast communicatie over de leegstand, moet de SHM ook werk maken van een strategie om deze leegstand te doen dalen.** Deze is al jaren één van de hoogste van de sector in Vlaanderen. Het is moeilijk te verantwoorden ten aanzien van de maatschappij en dan in het bijzonder de kandidaat-huurders dat deze leegstand nog steeds zo hoog is en daarom zou ook de **piste van tijdelijk gebruik zou heroverwogen kunnen worden.**

De SHM scoort goed voor de productie van woningen. Naast het bijkomend woningaanbod is vervangingsbouw een belangrijk aspect in de projectrealisatie van de SHM. De SHM dient echter te waken over een evenwicht tussen renovatie en verkoop van moeilijk renoveerbare woningen en nieuwe woningen, ook gezien het BSO behaald is in Vilvoorde en Machelen. De SHM heeft ook een goede strategie voor grond- en pandenbeleid.

De renovatiemolen draait voort, maar andere aspecten van de werking worden niet of minimaal opgenomen.

Door haar focus op deze éne missie verliest de SHM andere zaken uit het oog. Niet in het minst wat betreft haar huurders en haar partners op het terrein. Op quasi alle operationele doelstellingen van de prestatievelden sociaal beleid en klantgerichtheid levert de SHM een prestatie die voor verbetering vatbaar is. De enige operationele doelstelling waarvoor de SHM een goede score krijgt, is deze wat betreft woonzekerheid. Verder valt het op dat de meeste taken wel worden opgenomen, maar dat de SHM hierbij heel sterk vertrekt vanuit haar eigen benadering en niet zoekt naar een klantgericht perspectief. Zo wordt op het vlak van bewonersondersteuning weinig werk gemaakt van een actieve aanpak van de over- en onderbezetting. Er is verder een grote onduidelijkheid over wie de rekening dient te betalen bij onderhoud en herstel. Zoals aangegeven in het rapport is het voor de visitatiecommissie niet evident om vast te stellen in welke mate de aangegeven problemen die door de huurders werden aangebracht zich daadwerkelijk stellen, maar uit het gesprek met de bewoners kon de visitatiecommissie in elk geval besluiten dat de SHM op dit vlak het vertrouwen van de bewoners kwijt is en de laatste jaren niet heeft kunnen herstellen. **De SHM dient werk te maken van zowel een meer klantgerichte werking, alsook een communicatie om haar werking in de verf te zetten.**

Verder heeft de SHM geen visie op leefbaarheid uitgewerkt, behalve dan dat ze reactief en vooral curatief te werk gaat daar waar er problemen ontstaan. Ook het werken aan bewonersbetrokkenheid is na het stopzetten door de stad Vilvoorde van de werking met RISO (2019) volledig stilgevallen. Deze werking verliep op dat moment al geruime tijd niet meer zo goed en was ook enkel van toepassing op de gemeente Vilvoorde. Begin 2020 werd besloten dit zelf op te nemen. Om logische redenen (Covid-19) heeft dit stevig wat vertraging opgelopen, maar vandaag zijn er echter nog steeds geen stappen gezet. Ten slotte merkt de visitatiecommissie op

dat er tijdens de visitatieperiode geen tevredenheidsmetingen zijn geweest. In 2021 werd wel een enquête doorgestuurd naar alle bewoners, de resultaten hiervan waren op moment van visitatie nog niet verwerkt. **Op al deze aspecten dient de SHM dus nog te beginnen aan het uitbouwen van een gestructureerde werking.** Terwijl sommige vroegere aanbevelingen juist ook deze velden betroffen, blijft de aanpak van de SHM hier vaak achterwege of ad hoc indien problemen zich stellen. De SHM heeft organisatie herschikt maar een structurele aanpak ontbreekt nog steeds. De visitatiecommissie betreurt dit en spoort de SHM aan dit dringend aan te pakken, eventueel met een externe raadgever.

IVMH struikelt ook over het opzetten van een doelgroepgerichte benadering. De SHM geeft aan te willen werken aan levenslang wonen in de woonwijken. Ze focust zich vandaag vooral op kleinere eenheden omdat de kleinste huishoudens (1- en 2-persoonshuishoudens) bijna de helft van de kandidatenlijst vullen. Op basis van een analyse van de wachttijden en de hoge overbezetting van woningen, is het duidelijk dat inzetten op grote woningen (4 en meer slaapkamers) echter ook een 'must' is. Bovendien geven actoren aan dat ze hiervoor al heel lang pleitbezorger zijn bij de SHM maar dat dit onbeantwoord blijft. De vaststelling dat er geen grote woningen zijn bijgekomen en amper staan gepland, staat bijgevolg in schril contrast met de noden die zich stellen op het terrein. **Het idee van levenslang wonen in de wijk mag dan wel uitgesproken zijn, ze dient nog concreet gemaakt te worden.** De SHM neemt dit best op vanuit een overzicht op het aanwezige patrimonium, de over- en onderbezetting en de kandidatenlijst per wijk.

Relaties met partners op het terrein is een werkpunt

In de verschillende gesprekken die de visitatiecommissie kon voeren, bleek dat de SHM de band met de andere actoren in het werkveld dient te versterken. De visitatiecommissie kreeg veelvuldig te horen dat de SHM een partner was die zich niet inschakelde in het lokaal beleid, maar veeleer vanuit haar eigen doelstellingen opereerde. Zo is er wel informatiebereidheid, maar weinig openheid of bereidheid om andere elementen op te nemen waarvoor de actoren vragende partij zijn. Dit geldt zowel over het definiëren van nieuwbouw of renovatieprojecten en het inzetten op grote wooneenheden of de omgevingsaanleg, als de samenwerking aangaande het vermijden van uithuiszetting. Vooral op dit laatste punt zijn de gesprekspartners teleurgesteld dat men zo laat betrokken wordt waardoor het veel moeilijker is om de situatie nog recht te trekken. Tegelijk kon de visitatiecommissie wel vaststellen dat het aantal uithuiszettingen vrij laag is, maar dit neemt niet weg dat **de SHM op verschillende vlakken van haar werking, waar ze een actieve partner zou moeten zijn in het lokale woonbeleid de banden met de partners dient aan te halen.** Ze kan hierbij op verschillende punten haar werking verbeteren door met een open en coöperatieve houding aan de slag te gaan.

Ook over de rol van de SHM in het lokale woonbeleid en de omvang van de woningvoorraad is er nood aan een grotere afstemming tussen lokaal beleid en de SHM. De woningvoorraad is al jaren krimpende. Daar waar de SHM aangeeft dat ze geen kansen krijgt van het lokaal bestuur van Vilvoorde en Mechelen, gaven ambtenaren en beleid van de stad Vilvoorde aan dat ze meer initiatief verwachten van de SHM om de sociale woningvoorraad op peil te houden. **Hierover is een overleg aangewezen en kan best ook ineens de onduidelijkheid over een grote grondpositie in Houtem opgehelderd worden** waarbij de SHM de opening heeft gemaakt voor een verkoop aan Natuur en Bos, maar heden nog geen antwoord heeft ontvangen.

Tenslotte geven we mee dat de gegevens op de prestatiedatabank niet tijdig werden geactualiseerd door IVMH. **De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om haar gegevens in de prestatiedatabank periodiek te controleren en de nodige correcties te melden, zodat een vergelijking met andere huisvestingsmaatschappijen mogelijk blijft.**

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

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

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

(Tabel 1: overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

GESCHIEDENIS EN ACTIVITEITEN

De 'Vilvoordse Haard' (Le Foyer Vilvordien) werd op 11.09.1920 opgericht. Ze is hiermee één van de oudste sociale huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen. In 1973 fusioneerde zij met 'De Woningnood' uit Muizen (Mechelen) en in 1999 met de 'Machelse Huisvesting'. Vandaag is de sociale huisvestingsmaatschappij gekend onder de naam 'Inter-Vilvoordse Maatschappij voor de Huisvesting', of kortweg IVMH.

De aandelen van de coöperatieve vennootschap zitten verspreid over 21 aandeelhouders, waaronder 12 particulieren en 1 private rechtspersoon, het gemeentebestuur en OCMW van de drie betrokken gemeenten, de Vlaamse overheid en het provinciebestuur Vlaams-Brabant. De gemeentebesturen en OCMW's van Vilvoorde en Machelen hebben samen meer dan de helft van de aandelen. De raad van bestuur telt 10 bestuursleden waarbij zowel particulieren als leden die voorgedragen zijn door de openbare aandeelhouders.

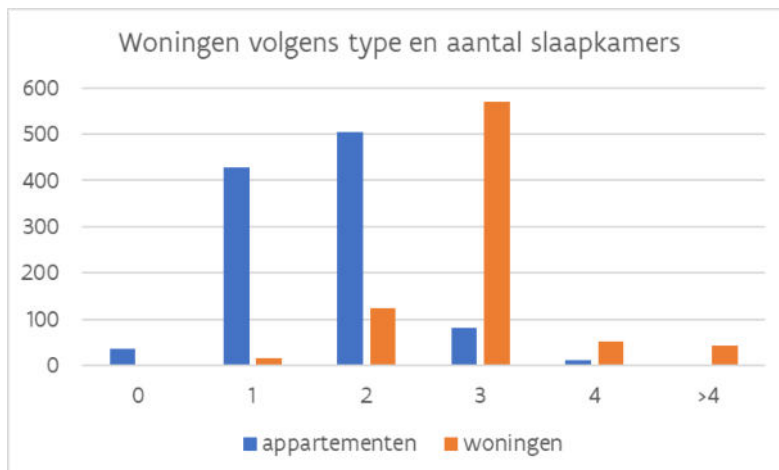
ACTIETERREIN

Het actieterrein vormt geen aaneengesloten gebied. Vilvoorde en Machelen grenzen aan elkaar, maar tussen Mechelen en Vilvoorde ligt de Vlaams-Brabantse gemeente Zemst. De IVMH heeft haar kantoren in de stad Vilvoorde. Van Muizen naar Vilvoorde is er een rechtstreekse treinverbinding. Hiermee is de 'Inter-Vilvoordse' één van de weinige SHM's met een actieterrein in twee provincies. Vilvoorde en Machelen liggen in Vlaams-Brabant, tegen de grens met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Mechelen vinden we in de provincie Antwerpen.

IVMH is de enige actieve SHM met huuractiviteiten in de gemeente Machelen. In Vilvoorde heeft ze 98% van het sociale huurbestand, de overige woningen zijn eigendom van de SHM Providentia. In Mechelen is IVMH met 4,7% van de sociale huurwoningen eerder een kleine speler, met als collega's Volkswoningen Duffel en Woonpunt Mechelen. De koopactiviteiten worden opgenomen door de 'Gewestelijke Maatschappij voor de KLE van Mechelen en omstreken' (Mechelen) en Providentia (Vilvoorde en Machelen). In Vilvoorde en Machelen is het sociaal verhuurkantoor Webra vzw actief en in Mechelen het SVK Bodukam vzw.

PATRIMONIUM

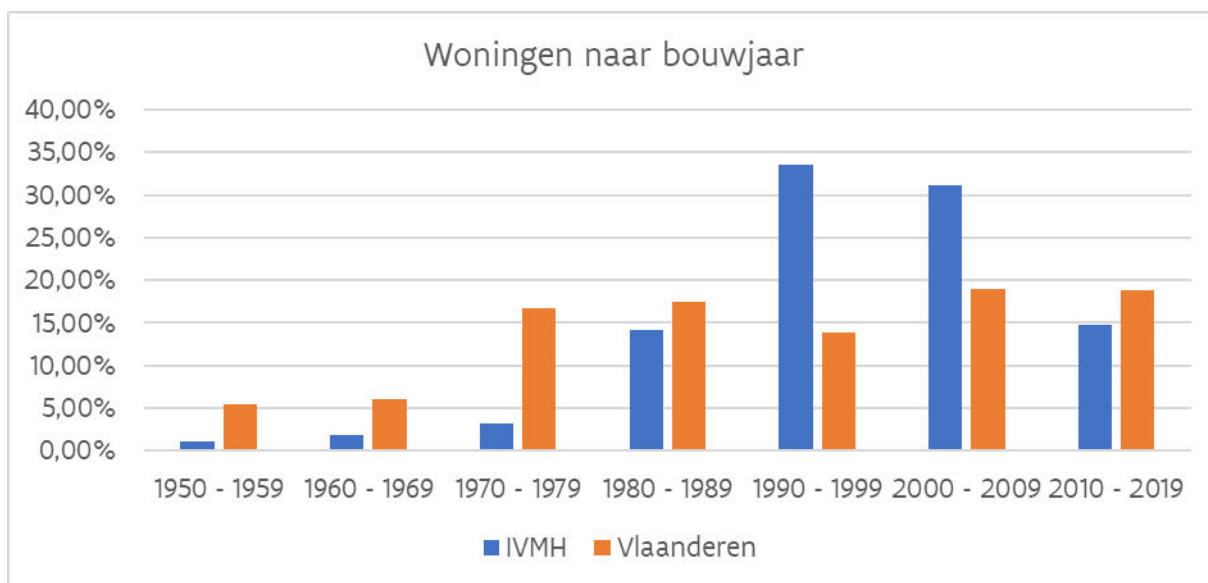
Eind 2019 had IVMH 1866 woningen in eigendom. Meer dan de helft van het aanbod van IVMH bestaat uit appartementen en duplexen, samen goed voor 56,9% van het aanbod. De appartementen en duplexen zijn vooral 1- en 2- slaapkamerwoningen. IVMH biedt ook studio's aan. De ééngezinswoningen zijn overwegend woningen met 3 slaapkamers.



figuur: type en grootte van het woningpatrimonium van IVMH

In het patrimonium van de SHM zitten 106 woongelegenheden met meer dan 3 slaapkamers, dus geschikt voor grote(re) gezinnen, of 5,7% van haar totale aanbod. De woongelegenheden voor alleenstaanden of koppels zonder kinderen, studio's en 1-slk-woningen, staan voor 482 eenheden of 26% van het totale aanbod.

De sociale huisvestingsmaatschappij heeft – in vergelijking met de andere SHM's in Vlaanderen – een vrij jong woningpatrimonium. Zo is slechts 6,2% gebouwd voor de jaren '70 (tegenover 29,6% in Vlaanderen). De grote bouwactiviteit zit vooral in het laatste decennium van vorige eeuw (33,5%, tegenover 13,9% in Vlaanderen) en de eerste 2 decennia van deze eeuw (45,8%, tegenover 37,9% in Vlaanderen).



figuur: Het woningpatrimonium van IVMH naar bouwjaar (bron prestatiedatabank vmsw)

PERSONEEL

Eind 2019 heeft IVMH 20 personeelsleden in dienst. Naast de directeur zijn dat 14 bedienden, 2 medewerkers voor algemene ondersteuning, 3 bij het team boekhouding, 5 bij het team kandidaten en bewonerswerking en 3 bij het team projecten. Daarnaast beschikt de SHM ook nog over 4 arbeiders en 2 toezichters op het terrein. Op het moment van visitatie waren er evenwel verschillende posities vacant.

LOKAAL TOEWIJZINGSREGLEMENT

De gemeente Machelen en de stad Vilvoorde hebben sinds 2012 samen een intergemeentelijk lokaal toewijzingsreglement met zowel een luik lokale binding als een doelgroepenproject. De lokale binding wordt ingevuld als 'de laatste 6 jaar 3 jaar in de gemeente wonen' en 'degenen die ooit 10 jaar in één van beide gemeenten hebben gewoond'. De doelgroepenprioriteit is voor de woningzoekenden waarvan één van de partners minstens 65 jaar oud is, en voor personen kwetsbaar naar mobiliteit. Deze voorrang is slechts van toepassing op een deel van het patrimonium.

De stad Mechelen voorziet in haar toewijzingssysteem (26/06/2020) een voorrang voor vijf vastgelegde doelgroepen: bewoners van voormalige domiciliekamers, personen met structurele woonnood en beperkte huurdersvaardigheden, kwetsbare (aanstaande) ouder(s) met een verhoogd risico op kinderarmoede en een woonnood, jongeren in de erkende of gesubsidieerde begeleidingstrajecten van jeugdzorg en personen met een psychische kwetsbaarheid. Minstens 30% van de toewijzingen moet gebeuren aan kandidaten uit één van deze doelgroepen.

KANDIDAAT-HUURDERS en HUURDERS

De wachtlijsten van IVMH werden het laatst geactualiseerd in 2019. Bij de actualisatie van 2019 werd bijna een derde van de kandidaat-huurders geschrapt, maar eind 2020 waren er opnieuw reeds meer kandidaat-huurders. Ook in 2021 plant de SHM een actualisatie van de wachtlijst. Eind 2019 waren er precies 2.666 kandidaat-huurders, waarvan 2.297 gewone aanvragen en 369 mutatie-aanvragen van zittende huurders. Globaal gezien staan kandidaat-huurders ongeveer even lang op de wachtlijst bij IVMH dan bij de andere huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen. Uitzondering daarop is de categorie grote gezinnen: 50 maanden tegenover ongeveer 30 à 40 maanden voor de andere categorieën.

Huurdersgezinnen met een gezinshoofd van 65 jaar of ouder maken 32,3% van de huurderspopulatie uit; bij meer dan de helft van de Vlaamse SHM's ligt dat percentage hoger. Het aandeel gezinshoofden die niet de Belgische nationaliteit hebben, ligt met 21,2 % bij de hoogste in Vlaanderen. Het aandeel alleenstaanden bedraagt 42,3%. Ongeveer drie vierde van de Vlaamse SHM's heeft een hoger aandeel alleenstaande huurders. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen voor de huurders van IVMH bedraagt ongeveer 15.800 euro, wat vrij hoog is. Ongeveer 80% van de SHM's heeft huurders met een lager gemiddeld inkomen.

3.1 Beschrijving omgeving

HUISHOUDENS

Eind 2019 telden de gemeenten in het actieterrein van IVMH samen ongeveer 59.100 huishoudens. Volgens de prognoses zal dit aantal tegen 2030 stijgen met 10% tot ongeveer 65.000 huishoudens. Van die inwoners zijn er 22% 18- tot 34-jarigen, 38% 35- tot 64-jarigen en 16% 65-plussers. Deze percentages zijn voor de verschillende gemeenten vrij gelijklopend. Daarmee is de bevolking in het actieterrein toch een stuk jonger dan in de rest van Vlaanderen. In het actieterrein van IVMH ligt de werkloosheidsgraad op ongeveer 7,6%. Het

aandeel leefloners bedraagt 0,94%. De werkloosheidsgraad en het aandeel leefloners liggen daarmee een stuk hoger dan de Vlaamse gemiddelden, respectievelijk 4,7% en 0,34%. De verschillen tussen de drie gemeenten uit het actieterrein zijn beperkt, enkel in Mechelen ligt het aandeel leefloners duidelijk hoger (1,34%).

WONINGEN

De verdeling van de woningtypes op het actieterrein kent een duidelijk stedelijk profiel met 44% rijwoningen en 33 % appartementen en slechts 23% open of halfopen bebouwing. Het profiel van de verschillende gemeenten in het actieterrein is vrij gelijklopend alleen kent Machelen een iets hoger percentage open of halfopen bebouwing(30%).

De mediaan verkoopprijs van een appartement in het actieterrein bedroeg in 2019 190.000 euro. Een mediaan verkoopprijs wil zeggen dat er exact evenveel appartementen werden verkocht aan een hogere prijs, als aan een lagere prijs. Voor woonhuizen ligt deze mediaan op ongeveer 275.000 euro. De woning- en appartementsprijzen liggen in de drie gemeenten sterk in elkaars buurt, al was de verkoopprijs van een woning in de stad Mechelen gemiddeld wel iets lager (250.000). De mediaan prijzen van eengezinswoningen zijn de voorbije 5 jaar met ruim 20% gestegen, terwijl de prijzen van de appartementen met slechts 5% zijn toegenomen. Voor de verkoopprijs van bouwgronden zijn er onvoldoende transacties geweest om deze cijfers op te nemen.

SOCIAAL BINDEND OBJECTIEF

Bij de nulmeting voor het bepalen van het sociaal bindend 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 IVMH, 5.200 sociale huurwoningen. Omdat Mechelen en Vilvoorde reeds een hoog aandeel sociale woningen hadden, kregen deze geen sociaal objectief opgelegd. Bij Machelen was dit wel het geval. Machelen diende 93 woningen te realiseren. 45 van deze woningen zijn reeds gerealiseerd en gepland en verder heeft de SHM in Machelen nog een design en build project in het verschiet waarin ongeveer 60 wooneenheden zijn voorzien. Hiermee zou ook hier het BSO behaald worden.

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 Inter-Vilvoordse maatschappij voor huisvesting levert een beperkte bijdrage in de realisatie van een bijkomend sociale huurwoningen in de gemeenten Vilvoorde en Mechelen, in Machelen ligt dit een pak hoger. Dit is grotendeels te verklaren doordat Vilvoorde en Mechelen geen BSO opgelegd kregen en Machelen wel. Naast de inzet op bijkomend woningaanbod is het inzetten op vervangingsbouw een belangrijk aspect in de projectrealisatie van de SHM. De aanpak van deze projecten wordt uiteraard besproken op het lokaal woonoverleg en alle projecten zijn ook opgenomen op de meerjarenplanning. Omwille van deze aanpak beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van IVMH voor deze OD als goed. Maar wat verder opvalt is het reeds sterk gedaald aantal sociale huurwoningen, in het bijzonder in de stad Vilvoorde, en de vele verkopen van woningen die hier nog gepland zijn. De rol als sociale woonactor lijkt dan ook steeds kleiner te worden. De visitatiecommissie formuleert dan ook de aanbeveling om samen met de lokale besturen hieromtrent afspraken te maken.

- IVMH realiseerde tijdens de visitatieperiode 2012-2019 gemiddeld 17,8 huurwoningen. Dit betrof 36 woningen in 2015 en 53 woningen in 2017, telkens in twee verschillende projecten:
 - Machelen(2015) - Karel Van Miertstraat 24 appartementen (nieuwbouw)
 - Vilvoorde (2015) - Vlierkensstraat 12 appartementen (vervangingsbouw)
 - Machelen (2017) - Begoniastraat 34 woningen (nieuwbouw) + 22 koopwoningen
 - Vilvoorde (2017) - Duchéhof 19 appartementen (vervangingsbouw)

Daarmee zit IVMH onder het gemiddelde van de Vlaamse SHM's qua woningbouwproductie. Indien we dit vergelijking met de omvang van haar patrimonium staat dit voor een jaarlijkse realisatie van 1% ten aanzien van het patrimonium. Ongeveer 2/3de van de Vlaamse SHM's doet het beter. Er zijn geen nieuwe huurwoningen gerealiseerd in de stad Mechelen; dit is niet onlogisch omdat de stad Mechelen hiervoor steunt op de SHM Woonpunt Mechelen. Daarnaast betreffen de projecten in de stad Vilvoorde vooral vervangingsbouwprojecten. De SHM zet immers prioritair in op kwaliteitsverhoging in plaats van de realisatie van nieuw huurpatrimonium.

In 2021 zijn er voorafgaand aan de visitatie nog 2 projecten opgeleverd met in totaal 84 woningen. In Houtem (Vilvoorde) werden 4 bestaande appartementsblokken met 96 woningen vervangen door 6 nieuwe appartementsgebouwen met in totaal 76 appartementen. En langsheen de Zaventemse steenweg (Machelen) werden 8 sociale huurwoningen gerealiseerd (eveneens vervangingsbouw)

- Verder staan er nog 5 projecten gepland. Een groot aantal woningen is voorzien in 3 projecten in Machelen waaronder 2 vervangingsbouwprojecten in de deelgemeente Diegem samen goed voor 42 wooneenheden en een nieuwbouwproject in de deelgemeente Machelen, goed voor ongeveer 60 wooneenheden. In Vilvoorde betreft dit twee vervangingsbouwprojecten in de wijk Kassei te Vilvoorde, goed voor 27 wooneenheden.

In Mechelen was er een project voorzien in de Alfred Nobelstraat goed voor 15 woningen, maar dat project staat inmiddels on hold. De samenwerking met de stad Mechelen staat sowieso op een lager pitje (zie ook OD 6.2) in afwachting van de besluitvorming over de eengemaakte woonmaatschappij is IVMH voorlopig niet van plan hier verdere initiatieven voor te nemen.

- De projecten van de SHM komen dus tot stand op verschillende manieren. Naast de realisatie van woningen op eigen gronden zijn er diverse vervangingsbouwprojecten waar al dan niet verdicht wordt en het project te Machelen (+/- 60 woningen) betreft een Design en Build-formule.
- De inzet op vervangingsbouw en de geringe productie van nieuwe woningen valt in grote mate te verklaren door het ontbreken van een BSO in Mechelen en Vilvoorde. Waar Mechelen sindsdien wel nog een aangroei van sociale woningen kende, weliswaar niet gerealiseerd door IVMH, kende Vilvoorde dat niet. Bij de laatste voortgangstoets werden Mechelen en Vilvoorde logischerwijze ingedeeld categorie 1 (volgt het groeipad). Machelen werd ingedeeld bij categorie 2a, wat betekent dat men het groeipad niet volgt, maar wel de nodige inspanningen levert om het BSO alsnog te behalen.

In Vilvoorde en Machelen zijn er geen woonbeleidsconvenanten. In Mechelen zijn er inmiddels twee, goed voor in totaal 180 woningen, maar hierbij is IVMH geen betrokken partij.

Gemeente	BSO sociale huur	gerealiseerd	gepland	gerealiseerd + gepland	saldo
MECHELEN	0	138	520	658	-
MACHELEN	93	20	25	45	-48
VILVOORDE	0	-177	76	-101	-

Tabel voortgangstoets 31/12/2019

- Alle projecten zijn opgenomen in de financiële planning. Ondanks de moeilijke financiële situatie waaruit de SHM vertrok bij de directiewissel in 2010 heeft zij toch kunnen werken aan nieuwe realisaties en verbetering van het patrimonium. Het financieel haalbaar maken van deze projectlast wordt mee mogelijk gemaakt door het verkopen van woningen. De SHM heeft de laatste jaren (2015-2020) 86 woningen verkocht. Het betreft woningen waarvan de SHM oordeelt dat de renovatiekost te hoog ligt om hier nog op een rendabele manier mee aan de slag te gaan.
- Daarnaast zijn er ook vervangingsbouwprojecten waar aan een lagere dichtheid woningen worden gerealiseerd (in het bijzonder in Houtem) of ook de sloop van projecten waarbij de SHM sites tijdelijk niet opnieuw invult (Far West). Zo daalde het aantal huurwoningen van de SHM van meer dan 2000 in 2013 tot minder dan 1850 eind 2020. Sindsdien zijn er wel een aantal nieuwe projecten opgestart, maar eind 2020 stonden nog steeds ongeveer 175 woningen aangeduid als te verkopen. De grootste daling van het aantal woningen bevindt zich te Vilvoorde. Tijdens de gesprekken kon de visitatiecommissie evenwel vaststellen dat waar de SHM aangeeft dat ze geen ruimte krijgt voor nieuwe projecten, de stad meer initiatief verwacht van de SHM. In Machelen is er wel nog een sterke groei. De visitatiecommissie kon moeilijk oordelen of de stad het aantal dan wel het aandeel sociale woningen op peil wenst te houden (wat de facto een groei van het aantal betreft), maar vandaag dalen beiden. De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan om hieromtrent duidelijke afspraken te maken met de stad, want de signalen die de visitatiecommissie kon ontvangen tijdens de visitatiegesprekken waren zonder meer tegenstrijdig. Sowieso is het belangrijk voor deze SHM om dit gesprek aan te gaan, anders dreigt men geen actieve rol meer te kunnen opnemen, indien ook de renovatie-opgave voorbij is en het BSO in Machelen is gerealiseerd.
- De door de visitatiecommissie gehoorde ambtenaren geven aan dat ze geïnformeerd zijn bij het tot stand komen van projecten. De SHM participeert ook aan het lokaal woonoverleg. De actoren betreuen evenwel

de geringe mate aan inspraak. Men vraagt de SHM om meer mee te denken. Vandaag informeert de SHM de partners blijkbaar vooral en geeft men aan dat er weinig ruimte of openheid is voor de inbreng vanuit de partners (zie OD 6.2).

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

IVMH realiseerde in het laatste decennium een aantal koopprojecten. Ze is en blijft echter op de eerste plaats een SHM die zich toelegt op haar huuractiviteiten. Haar prestaties betreffende het aanbieden van sociale eigendomsverwerving worden daarom niet mee in rekening genomen in deze prestatiemeting.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

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

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

Beoordeling: goed

Van een SHM wordt verwacht over een duidelijke strategie voor het verwerven van gronden en panden te beschikken. Deze strategie moet het bovendien mogelijk maken om de nodige sociale woonprojecten te kunnen uitvoeren. De Inter-Vilvoordse maatschappij voor huisvesting beschikt over een heel beperkte grondvoorraad en wenst naast het behalen van het BSO in de gemeente Machelen vooral prioriteit te geven aan het vervangen en renoveren van haar patrimonium. Aangezien de SHM de noodzakelijke terreinen voor het behalen van het BSO in Machelen heeft of zal kunnen verwerven is de visie van de SHM dan ook eenvoudig : het beperken van investeringen in gronden. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze operationele doelstelling als goed.

- IVMH Beschikt over 6,63 ha grondreserve in 4 sites:
 - Vilvoorde Houtem 4,85 ha
 - Begoniagaarde Machelen 1,35 ha
 - Vilvoorde Kassei: 0,38 ha
 - Machelen Leuvensesteenweg: 0,05 ha

Dit grondaandeel is min of meer gelijk gebleven doorheen de ganse periode. De SHM heeft geen verwervingen gedaan tijdens de visitatieperiode en slechts beperkt grond gebruikt voor projectrealisatie (0,5 ha). Met deze grondreserves bevindt de SHM zich bij het derde van de SHM's met het minste grondreserve.

- Voor de twee kleinere percelen zijn er geen plannen, dit zijn restgronden bij bestaande projecten. De site Begoniagaarde te Machelen zal worden aangewend voor projectrealisatie in functie van het behalen van het BSO. Voor het grootste terrein, met name de 4,85 ha te Houtem zijn er vandaag geen ontwikkelingsmogelijkheden meer.

De sociale woonwijk te Houtem is sowieso al een hele grote woonwijk die toegevoegd werd aan een kleine landelijke kern. De omvang van de wijk ten aanzien van de kleine kern met slechts beperkte voorzieningen zorgt vandaag reeds voor leefbaarheidsuitdagingen. Op zich is het dus vrij logisch dat hier niet langer gebouwd zal worden. Ook vanuit principes van goede ruimtelijke ordening is dit een voor de

lokale overheid een uitgemaakte zaak. Tegelijk is dit wel de grootste grondpositie van de SHM. De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan om samen met de stad na te gaan hoe ze deze grondpositie alsnog kan valoriseren. De SHM heeft deze gronden te koop aangeboden aan ANB, maar heeft hierover nog geen enkele reactie ontvangen. Alternatief kan de SHM deze grondpositie ook inzetten voor een grondruil waarbij de SHM dan een terrein zou kunnen verwerven waar wel nog ontwikkelingsmogelijkheden zijn maar het aandeel sociale woningen in de buurt veel lager is. Dit wordt best samen bekeken met bovenstaande aanbeveling omtrent het opbouwen van een toekomstperspectief voor sociale huisvesting te Vilvoorde (OD 1.1) .

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Voor deze operationele doelstelling wordt van een SHM verwacht dat ze in haar realisaties van wooneenheden rekening houdt met de noden (kandidatenlijst) die er zijn.; Verder moet de SHM ook een aanpak voor over- en onderbezetting realiseren en aandacht hebben voor doelgroepen met specifieke ondersteuningsnoden. Ofschoon kleine huishoudens bij IVMH talrijk aanwezig zijn op de wachtlijst, zit de grootste druk (langste wachttijden) toch bij de grote huishoudens. Daar zijn de wachttijden een stuk hoger en bovendien is de overbezetting heel hoog. De SHM heeft een aanpak voor over- en onderbezetting, maar lijkt er vandaag niet in te slagen om de noodzakelijke woningrotatie waarbij grotere woningen vrijkomen voor grote gezinnen te realiseren. Tijdens de visitatieperiode is het aantal grote woningen bovendien gedaald en zijn deze in de nieuw geplande projecten niet aanwezig. Omwille van deze onbeantwoorde uitdaging beoordeeld de visitatiecommissie deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar. De SHM heeft verder geen woningen voor specifieke doelgroepen met ondersteuningsnood, maar wel een uitgebreid aanbod voor senioren en mindermobielen.

- Bij de kandidaat-huurders (2.226 huishoudens) was eind 2019 iets minder dan één op twee huishoudens een éénpersoons- (752) of tweepersoonshuishouden (330). De wachttijden tonen echter aan dat het vooral de grotere gezinnen zijn die lang moeten wachten op een woning bij IVMH. De wachttijden waren in de visitatieperiode het laagst voor éénoudergezinnen. Dit was gemiddeld 31 maanden en slechts 1/3de van de Vlaamse SHM's heeft een langere wachttijd voor deze doelgroep. Voor koppels zonder kinderen en koppels met kinderen was de wachttijd net iets hoger, zijnde 33 maanden, dit correspondeert met de mediaan van de sector. Alleenstaande huurders moeten nog 8 maanden langer wachten (gemiddeld 41 maanden) op een sociale woning. Ook dit komt overeen met de mediaan van de sector. Grote gezinnen moeten gemiddeld zelfs 50 maanden wachten, ongeveer twee derde van de Vlaamse SHM's heeft een kortere wachttijd. Dit is dus een belangrijke aandachtsgroep voor de SHM.
- Deze druk vanuit de grotere gezinnen wordt bovendien nog verhoogd vanuit de sterke overbezettingsgraad. IVMH heeft 103 overbezette woningen. Daarnaast zijn er ook 140 onderbezette woningen. De SHM heeft hiervoor een correcte aanpak uitgewerkt conform de Vlaamse Regelgeving. Deze aanpak is opgenomen in het intern huurreglement. Het blijft natuurlijk zo dat de SHM in eerste instantie in staat moet zijn om een aanbod te doen. Dit is niet evident voor de onderbezette panden, al geeft de SHM aan dat ze hiervoor ook haar nieuw- en vervangingsbouw patrimonium gebruikt. Voor de grotere huishoudens (overbezetting) blijkt het kunnen aanbieden van een gepast aanbod nog minder evident. (zie ook O.D 4.1)

Vandaag betalen reeds 7 huurders een onderbezettingsvergoeding. Dat zijn er 2 met 1 slaapkamer teveel (32 euro), 2 met 2 slaapkamers teveel (64 euro), één met 3 (96 euro) en 2 gezinnen met maar liefst 4 slaapkamers te veel (128 euro). Er is reglementair echter maar een vergoeding verschuldigd vanaf de tweede slaapkamer teveel. Deze laatste twee gezinnen betreffen dan ook een koppel of een alleenstaande

zonder kinderen met een zes-slaapkamerwoning. Gezien de hoge overbezetting is het belangrijk dat de SHM hier blijft op inzetten. (zie ook O.D 4.1)

- Uit verschillende gesprekken met directie, raad van bestuur en medewerkers kreeg de visitatiecommissie het signaal dat de SHM wil inzetten op levenslang wonen binnen de wijken, met een divers aanbod voor alle doelgroepen. De SHM heeft zijn patrimonium ingedeeld in 5 wijken te Vilvoorde (Centrum, Far-West, Houtem, Kassei en Faubourg en 3 deelgemeenten (Machelen en Diegem te Machelen en Muizen te Mechelen). Het wil in elk van deze wijken een mix realiseren voor verschillende gezinstypologieën. De gesprekken met de externe woonactoren gaven evenwel aan dat de SHM deze visie naar buiten toe nog niet gecommuniceerd had.
- Onderstaande tabel geeft aan dat de SHM vooral heeft ingezet op kleinere woontypologieën met één of twee slaapkamers. Dit vooral ten koste van de 3 slaapkamer woningen. Maar ook het aantal grote woningen is – weliswaar licht – verminderd en dit correspondeert niet met noden gezien de wachttijden voor deze groep.

Tabel: evolutie van het woningaanbod volgens het aantal slaapkamers

	aantal slaapkamers	0	1	2	3	4	>4	
2014	appartementen	54	399	447	90	6	0	996
	woningen	0	18	120	661	55	47	901
	totaal	54	417	567	751	61	47	1897
2019	appartementen	37	429	505	80	11	0	1062
	woningen	0	16	124	569	52	43	804
	totaal	37	445	629	649	63	43	1866
evolutie	absoluut	-17	28	62	-102	2	-4	-31
	relatief	-0,9%	1,5%	3,3%	-5,5%	0,1%	-0,2%	

Bron: prestatiedatabank 2014 & prestatiedatabank 2019

Bij de woningen en appartementen (73) die op korte termijn gepland zijn en waarvoor het aantal slaapkamers gekend zijn bevindt zich slechts één woning met vier slaapkamers en wordt er vooral ingezet op drie-slaapkamer(34)- en twee-slaapkamerwoningen (28), alsook 10 woningen met één-slaapkamer. De meest behoevende doelgroep wordt dus niet bediend.

Het idee van levenslang wonen op wijk niveau is een nobel principe, maar moet nog verder concreet gemaakt worden. De visitatiecommissie beveelt daarom aan om per wijk na te gaan welke woningen de SHM er reeds heeft, in welke mate deze over- of onderbewoond worden en hoe de wachttijden en ook de wachttijden er zich verhouden. Vervolgens kan de SHM samen met de lokale woonactoren vastleggen welke woningtypologieën waar gewenst zijn om dit principe waar te maken. Vandaag lijkt IVMH voor grote huishoudens echter geen antwoord te bieden, terwijl de lokale woonactoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken aangeven hier reeds lang op aan te dringen bij de SHM.

- De SHM heeft geen aanbod voor specifieke doelgroepen met een specifieke begeleidingsnood, maar heeft wel een ruim aanbod aan woningen voor mindermobielen. Ze beschikt over 41 mindervalidenflats die volledig aangepast zijn en 35 woningen die beschikken over een verbeterde toegankelijkheid (bredere deuren, hulpbeugels, verbeterde toegang en inloepdouche). Deze woningen liggen verspreid over het patrimonium. Ze heeft daarnaast ook 93 seniorenappartementen die geconcentreerd zijn in 3 seniorenresidenties in de wijken Faubourg, Far-West en Kassei. Daarnaast is er uiteraard nog een ruim aantal woningen die rolstoelbezoekbaar zijn, conform het toegankelijkheidsdecreet.
- In Mechelen is er een doelgroepenplan waarbij geformuleerd wordt dat minstens 30% van de toewijzingen moet gebeuren aan één van de vijf vastgelegde doelgroepen: bewoners van voormalige

domiciliekamers, personen met structurele woonnood en beperkte huurdersvaardigheden, kwetsbare (alleenstaande) ouder(s) met een verhoogd risico op kinderarmoede en een woonnood, jongeren in de erkende of gesubsidieerde begeleidingstrajecten van jeugdzorg of personen met een psychische kwetsbaarheid. Daarnaast is er ook in alle drie de gemeenten in het actieterrein een voorrang voorzien in het kader van de lokale binding. In Machelen en Vilvoorde is dat een gezamenlijk toewijzingsreglement. In dit reglement is tevens een voorrang opgenomen voor de woningzoekenden waarvan één van de partners minstens 65 jaar oud is, en voor personen kwetsbaar naar mobiliteit. Deze voorrangen zijn slechts van toepassing op een deel van het patrimonium.

- Er is tenslotte ook een samenwerkingsakkoord in het kader van versnelde toewijzingen, waarover de woonactoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken duidelijk positief waren.

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: voor verbetering vatbaar

Van een SHM wordt verwacht dat ze een goed zicht heeft op de kwaliteit van haar woningen en op basis hiervan een onderbouwde aanpak uitwerkt, deze tot uitvoering brengt en de kwaliteit van haar patrimonium vervolgens bewaakt. Een gebrekkige woningkwaliteit, in combinatie met geringe financiële middelen, was lange tijd de achillespees van deze SHM. Toch werd in 2013 een ambitieus masterplan opgestart om de woningkwaliteit op punt te stellen, wat gezien de financiële context geen sinecure was. De SHM is er in geslaagd dit plan uit te voeren, waarbij vandaag de laatste stappen worden gezet. De ERP-prestaties blijven evenwel zeer laag. De SHM is er op dit vlak niet in geslaagd een substantiële verbetering neer te zetten. Voor onderhoud en herstellingen heeft de SHM een uitgewerkte aanpak waarbij ze kort op de bal speelt, zowel via de eigen arbeiders als via externe aannemers, veelal via een raamcontract. Een aandachtspunt blijft wel de communicatie naar de huurders toe en dit over zowel de eigen herstedingsdienst als de renovatieplanning. Omdat de volgehouden renovatie-inspanning niet leidt tot een verbetering in de ERP-scores, wat toch een absolute vereiste is, beoordeelt de visitatiecommissie deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar.

- De woningkwaliteit was traditioneel een groot probleem bij IVMH. Door jarenlang hierin niet te investeren was een achterstand opgelopen. Bovendien had de SHM tot 2011 ook weinig tot geen inzichten in de staat van het patrimonium. De SHM beschikt vandaag over een kwaliteitsmeting conform de VMSW scorecard, maar heeft ook reeds ruime tijd voor het invoeren van de scorecards ingezet op een grondige screening van het patrimonium. Per type van woning werden een aantal woningen gescreend op hun kwaliteiten en gebreken, wat resulteerde in een grootschalig renovatieplan. De SHM zet daarbij in op de aanpak van haar complexen in clusters van gegroepeerde woningen. Op de scorecard zijn er vandaag nog een ruim aantal woningen waar er asbest aanwezig is (358 wooneenheden) al vormt dit geen gevaar voor de bewoners. Verder zijn er ook nog 301 woningen met een CO-risico, hiervan staan er vandaag 176 leeg en worden bij de overige CO-melders geplaatst en vervolgens worden ook de toestellen vervangen. Bij gelijkaardig aantal woningen is er sprake van een probleem met brandveiligheid (238) en vocht (284). Het betreft hier opnieuw vooral woningen die leegstaan alsook de woningen die vandaag gerenoveerd worden (zie verder).
- Het masterplan van 2013 voorzag in een grote renovatieoperatie voor 1499 van de 2006 woningen. Vandaag zijn nog 665 woningen opgenomen in een gepland renovatieproject waaraan nog geen uitvoering

is gegeven. In de visitatieperiode 2015-2019 kon IVMH 331 panden renoveren in 7 verschillende projecten. In 2020 werden ook 123 appartementen in de Parkstraat gerenoveerd. Bovendien heeft de SHM op het moment van visitatie 326 woningen in uitvoering in 3 verschillende projecten. IVMH leverde dus een enorme renovatie-inspanning, ook omdat de meest cruciale projecten (Goubloemstraat en Houtem) lopende zijn en zo alle echt problematische woningen worden aangepakt. De visitatiecommissie vindt dit een indrukwekkende prestatie. Ook alle actoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken geven aan dat de SHM de laatste jaren veel werk heeft verzet. De SHM hanteert bij haar projecten een uitgebreide lijst van ontwerprichtlijnen die ze meegeeft aan haar architecten en aannemers. Deze ontwerprichtlijnen betreffen echter vooral detailelementen die de SHM toelaten om gemakkelijk gebruik en onderhoud en herstel van de woning toe te laten, zoals bijvoorbeeld: 'kamerthermostaat plaatsen met zo eenvoudige mogelijke bediening' of 'keukenkasten te voorzien van een demonteerbare sokkel' (zie OD 3.1).

- De ERP-prestaties blijven evenwel sterk achterwege. In 2014, op het moment van de vorige visitatie behaalde net geen 60% van de woningen de prioritaire ERP-normen (energiezuinige verwarming, dubbel glas, dakisolatie). Op het moment van deze visitatie ligt dat percentage nauwelijks hoger. Vandaag voldoet 63 % van de woningen aan alle ERP-normen. Daarmee is deze SHM één van de maatschappijen met de minst goede scores op dit vlak. Dit staat in contrast met de vele renovatie-operaties die de SHM heeft neergezet. Op de verschillende deelfacetten zijn weliswaar winsten geboekt. Zo voldeed bij de vorige visitatie 80% van de woningen aan de norm voor dakisolatie en dubbele beglazing, terwijl dat vandaag respectievelijk 84% en 91% is. Destijds was het voornaamste knelpunt het beschikken over een energiezuinige verwarmingsinstallatie een vereiste waaraan slechts 60% van de woningen voldeed. Vandaag is dit nog steeds het meest problematische aspect en voldoet nog steeds 68% van de woningen niet aan deze norm. De meeste van de betrokken woningen staan gepland voor een totaalrenovatie of staan leeg.

Voor wat betreft het ontbreken van een energiezuinige verwarming zijn er nog 359 woningen waarbij de SHM aangeeft een energiebesparende (totaal)renovatie te zullen opstarten. Voor een deel van deze woningen heeft de SHM twee renovatieprojecten opgestart, maar voor 243 andere woningen (verspreid over 7 projecten) moet ze nog een aanpak uitwerken. De SHM geeft aan dat ze zal dit doen op basis van de evaluatie van de eerste twee projecten. Bijgevolg zal het dus nog geruime tijd duren vooraleer resultaten merkbaar zijn op het terrein. In tussentijd zijn aan deze gebouwen wel reeds andere energiebesparende maatregelen uitgevoerd, in het bijzonder het plaatsen van dakisolatie en van dubbele beglazing. De SHM geeft net als bij het vorige visitatierapport aan dat men bewust niet zou kiezen voor 'quick wins', omdat dit niet kostenefficiënt is ten aanzien van de totaalrenovaties die gepland zijn. Daartegenover staat de vaststelling dat wel bepaalde energiebesparende renovaties worden opgestart. De visitatiecommissie vindt dat de SHM dan ook geen consequente en adequate aanpak uitrolt en in het bijzonder rijkelijk laat van start is gegaan. De commissie herhaalt dan ook de aanbeveling van de vorige visitatie om omtrent het behalen van de ERP-normen een concrete, coherente strategie uit te werken en hieraan uitvoering te geven.

- De SHM organiseert het onderhoud en herstel met 4 arbeiders en diverse raamcontracten. De raamcontracten betreffen onder andere CV, dakwerken, elektriciteit, onstoppingen en sanitaire herstellingen. Deze aannemers hebben een 24/7 wachtdienst die onder meer georganiseerd wordt via een callcenter buiten de kantooruren. De huurders die de visitatiecommissie kon spreken bleken tevreden over deze dienstverlening.
- De eigen herstellingen organiseert de SHM met een team van 4 arbeiders die de kleinere onderhouds- en herstelwerken opnemen. De aansturing van dit team gebeurt vanuit de technische dienst. De SHM heeft hiervoor een procedure opgesteld (flowchart) die de te volgen stappen omschrijft. Ofschoon de SHM er naar eigen zeggen in slaagt kort op de bal te spelen zijn hierin geen te respecteren termijnen voorzien. Na een technische melding wordt in de eerste plaats een werkbon opgemaakt. De arbeiders krijgen dagelijks een briefing en er is een dagelijkse feedback van wat wel opgelost is en wat niet. In 2019 ging het

bijvoorbeeld om 2.211 werkbonden voor werken die zowel door de eigen arbeiders als de externe aannemers werden uitgevoerd.

- Technische meldingen gebeuren schriftelijk (via de website of per mail) of telefonisch. Er wordt samen met de huurder getracht een duidelijke omschrijving te formuleren van het probleem, onder meer om na te gaan of de herstelling voor een externe aannemer, dan wel voor de eigen klusjesdienst is. Bovendien wordt telefonisch ook medegedeeld of de werken ten laste zijn van de huurder dan wel van de SHM. De SHM maakt hierbij gebruik van het Ziezo!-boekje dat ter beschikking wordt gesteld van alle huurders. Tijdens de gesprekken met de huurders diende de visitatiecommissie vast te stellen dat geen enkele huurder waarmee de SHM kon spreken dit boekje kent. De SHM dient dit dan ook actiever in te zetten, hier vaker over te communiceren en consequent bij herstellingen de huurder hier ook op te wijzen. Dit zou veel wrovel kunnen vermijden. Ook uit gesprekken met de eigen diensten bleek immers dat dit vandaag geen actief instrument is bij de communicatie van de dagelijkse praktijk van onderhoud en herstel.
- Met zijn team van 4 arbeiders slaagt de SHM erin kort op de bal te spelen en blijven opdrachten eigenlijk nooit lang liggen. De dringende werken kan het team onmiddellijk aanpakken en voor alle andere taken, waarbij geen externe aannemers of vervangstukken voor nodig zijn, is de responstijd ook heel kort. De SHM slaagt er doorgaans in deze taken binnen een termijn van 48 uur aan te pakken. Ook dit vindt de visitatiecommissie een goede prestatie.
- Naast de 4 arbeiders beschikt de SHM ook over twee toezichters, waarvan er één instaat voor de ingaande en uitgaande plaatsbeschrijving en een andere toeziet op de staat van het patrimonium en zijn omgeving. Dit gaat zowel over het onderhoud door de huurders, eventuele defecten in gemene delen, als bijvoorbeeld ook over het opruimen van zwerfvuil.
- Zowel het onderhoud-, herstel als de renovatieplanning zijn opgenomen in de financiële meerjarenplanning.
- Ondanks deze goede prestaties kon de visitatiecommissie vaststellen dat er bij de huurders met wie de commissie kon spreken veel vragen leefden over de dienstverlening van de SHM op dit vlak. Dit betrof de onduidelijkheid welke werken ten laste van de huurders zijn, alsook de onduidelijkheid bij vele bewoners omtrent de vraag of en wanneer hun woning gerenoveerd zou worden. Daarom beveelt de visitatiecommissie aan om werk te maken van een communicatiestrategie omtrent de vele renovatie-inspanningen die de SHM levert. Dit niet alleen om de geleverde prestaties te beklemtonen, maar vooral ook om duidelijk te maken wie of welke woning wanneer aan de beurt is en hoe dit zal verlopen. In deze communicatie kan de SHM beter ook de eigen onderhoud- en herstelwerking meenemen.

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

D 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: voor verbetering vatbaar.

De SHM vindt het essentieel om de kostprijs binnen de perken van het haalbare en het vooropgestelde te houden. In de realiteit valt dit echter anders uit. Voor renovatieprojecten zijn er overschrijdingen van de maximale kostprijsnorm tot 7,18 % in de visitatieperiode; in de nieuwbouw tot 11,69 % (volgens de prestatie-databank). De SHM betwist deze cijfers. De SHM behoort in 2018 en 2019 hiermee tot de 10% SHM's met de hoogste overschrijdingen. De SHM stelde richtlijnen voor architecten op, met kostprijsnormen (95%) tijdens het ganse ontwerpproces. Zij stelt dat zij niet aanbesteedt wanneer deze normen niet gerespecteerd worden. Het voorontwerp keurt de SHM pas goed als het binnen het financieringsplafond valt. Bij de werfopvolging laat de SHM echter nog steken vallen door onnauwkeurigheden en vergetelheden in het bestek. Soms is zij genooddaakt tot meeruitgaven door veranderende normen voor de brandveiligheid. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM haar werking op een aantal punten verbeterde (visienota ontwerpers) maar dat tegelijk een aantal grote werkpunten blijven bestaan (een goede opvolging van de bouwkosten tijdens de volledige projectcyclus). De visitatiecommissie beoordeelt het prijsbewust bouwen bij de SHM daarom als voor verbetering vatbaar.

- Bij de **visitatie in 2015** kreeg de SHM voor deze operationele doelstelling een 'voor verbetering vatbaar' toegekend. De visitatiecommissie wees op de 'zwakke' opvolging op het vlak van prijsbewust bouwen en renoveren. De visitatiecommissie beval de SHM aan om een goede opvolging op het vlak van de bouwkosten tijdens de volledige projectcyclus (van "gepland" bij het idee van een project tot "uitgevoerd" bij definitieve oplevering) op te zetten en hierover periodiek te rapporteren aan de raad van bestuur. Dit is belangrijk om zoveel mogelijk meerkosten en contractwijzigingen te kunnen vermijden of tijdig te kunnen inschatten en bij te sturen. De SHM heeft hier deels op ingezet, maar is er nog lang niet. Zo schreef ze wel een visienota voor haar ontwerpen, maar vertoont de opvolging van de volledige projectcyclus nog steeds hiaten.
- IVMH deed geen recente grondaankopen, daar haar focus ligt op renovatie van het bestaande patrimonium (OD 1.4). Dus de visitatiecommissie kan niet beoordelen of de SHM prijsbewust aankoopt.
- De SHM heeft sinds eind 2018 een visienota opgesteld voor haar ontwerpen dat ze aan de aangeduide architecten opstuurt. Deze visienota is het resultaat van een samenwerking met de sectorarchitect van de VMSW. Kwaliteitseisen zijn hierin gekoppeld aan ontwerpcriteria zoals bijvoorbeeld: onderhoudsvriendelijke en duurzame materialen (stenen vloer en geen onderhoud van buitenschrijnwerk). IVMH zegt veel aandacht te besteden aan een kwalitatief aanbestedingsdossier, al blijkt dat niet altijd bij de concrete opvolging van werven door onnauwkeurigheden of vergetelheden.. IVMH wil functionele en kwalitatieve woongelegenheden bouwen. Fantasieën door één van de leden van het ontwerpteam moeten vermeden

worden Ze maakt bewust keuzen voor duurzame materialen en constructies, wat op lange termijn de onderhoudskosten van de woningen zal drukken, zoals bijvoorbeeld doorstromers en waterpompen.

De SHM organiseert ook architectuurwedstrijden en selecteert bureaus uit de kandidaturen, die in een volgende stap hun offerte voorstellen (vervangingsbouw: Residentie 3 fontein, 14 woningen; Teniersstraat Vilvoorde, 32 woongelegenheden; renovatie van 23 woningen in Vilvoorde, Teniersstraat, Smisstraat). Prijs, doorlooptijd en esthetiek zijn de doorslaggevende criteria. Woonambtenaren melden dat de SHM niet altijd aandacht heeft voor een kwalitatieve omgeving (speeltuintjes, banken). Bij het wedstrijdreglement steekt de SHM ook de richtlijnen voor ontwerpers. De jury bestaat enkel uit vertegenwoordigers van de SHM (voorzitter, directeur, projectverantwoordelijke) en sectorarchitect van de VMSW en een stedenbouwkundig ambtenaar of zijn afgevaardigde. IVVM meldt dat er ook deskundigen van andere SHM's in de jury zitten. Bovendien kan de aanwezigheid van een externe expert bijdragen tot nieuwe en vernieuwende inzichten.

- In de periode 2015-2020 heeft de SHM een aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten (partiële of totale) opgestart, waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag en het bestelbedrag van de werken onder **het subsidiabel leningsplafond** bleven. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (sinds 2012 FS3) blijft, kan ze de investeringen volledig 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 lening. De visitatiecommissie heeft de twee meest recent opgestarte nieuwbouw- en renovatieprojecten van nabij bekeken. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond heeft gerespecteerd in de ontwerpfase voor de renovatie van 242 woningen in de wijk Houtem (95 %) (start werf juni 2020) maar bij een ander project niet (vervanging 4 flatgebouwen Houtem – 76 flats); IVVMH overschrijdt hierbij het maximum subsidiabel leningsplafond (9.613.040 euro) reeds bij de toekenning van het project (9.777.043 euro).
- Indien we rekening houden met het omvangrijke bouw- 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 huurwoningen van cruciaal belang. Zelfs een beperkte overschrijding van de bouwkost, waarvoor dan een marktconforme lening of eigen middelen nodig is, zou een negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1). Naast het bestelbedrag van de werken is dus ook het uitvoeringsbedrag van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM het leningsplafond heeft gerespecteerd.
 - De contractwijzigingen ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij *nieuwbouw* zijn niet onder controle volgens de cijfers van de prestatiedatabank: er zijn gemiddeld 11,69% meerkosten bij nieuwbouw volgens de prestatiedatabank. De SHM behoort hierbij tot de 2 slechtst scorende SHM's van de sector. De SHM geeft aan dat het om 1,41% overschrijdingen gaat. De visitatiecommissie kreeg inzicht in de opvolging van de kostprijzen van de werf “Machelen, Begoniagaarde” – bouw van 56 nieuwe woningen waar blijkt dat er een aantal prijsherzieningen worden doorgerekend, die veroorzaakt zijn door onnauwkeurigheden in de lastenboeken. Er zijn ook een aantal verrekeningen in min zodat de meerkosten worden ingeperkt (0,90 % overschrijdingen). Het gaat om bijkomende tuinbergingen, deurstoppen en wijziging van deuren in functie van het EPB. Het lijkt de visitatiecommissie dat dit om vergetelheden of slordigheden gaat op het niveau van de voorbereiding van de lastenboeken. Een ander project betreft fase 3 van Far-West (nieuwbouw 19 appartementen en 22 ondergrondse parkings). Er zijn verrekeningen waarbij de maatschappij aangeeft dat de brandnormen veranderd zijn tijdens het bouwproces, wat tot 5,27% meerkosten leidde. (M Duchéhof, 47). Zij diende meer brandtrappen te plaatsen dan oorspronkelijk voorzien. Dit is buiten de wil om van de SHM beslist.
 - Voor *renovaties* bedragen de contractwijzigingen 8,73% in 2019 volgens de prestatiedatabank. 93% van de sector scoort beter dan IVVMH. Bij de renovatie van 5 huurwoningen (Vilvoorde, hoek Memling en Breemputstraat) betreffen de meerprijzen onder andere het plaatsen van stopcontacten voor

Digiboxen, rookmelders, brievenbussen en het vernieuwen van zink in de dakgoten en van de toezichtputten voor rioleringen. De visitatiecommissie denkt dat een grondiger vooranalyse van de werven op zijn minst een aantal van deze meerwerken had kunnen vermijden. In een ander project (renovatie van 129 appartementen, Parkstraat Vilvoorde) betreffen de meerwerken ventilatieroosters, betonherstellingen en opvangprofielen gevels. Volgens de SHM komt dit doordat bij een renovatie altijd onverwachte zaken naar boven komen die moeten worden uitgevoerd en waar een kostprijs tegenover staat. Bovendien gaf het aangeduide ingenieursbureau pas een exacte prijs voor de aansluiting van de opvangprofielen voor de gevels op het moment van de uitvoering.

Daarnaast leverde IVMH nog 2 renovatiewerven op. De eerste betreft de totaalrenovatie van 11 appartementen in Vilvoorde (Tenierstraat en Jordaensstraat), waarbij er 17,88 % overschrijdingen waren (185.781 euro meerwerken, 49.613 euro minwerken). De SHM erkent dat het hier om een slechte interne opvolging ging en heeft ondertussen afscheid genomen van deze interne ontwerper. De tweede werf betreft de renovatie van 10 sociale huurwoningen in Diegem (Degeyndtgaarde) opgeleverd in 2019 waarbij er een overschrijding is van 18 % (198.387 euro meerwerken; 53.709 euro minwerken). Het gaat hier om renovaties van individuele woningen en vervangingsbouw. Voor de Zaventemseweg 144 (vervangbouw), zijn er voor 59.652 euro aan meerwerken en voor 184.824 aan minwerken. Dit geeft een min van 126.172 euro. In samenspraak met de aannemer is voor de opstart van het project gevraagd om enkele besparingen door te voeren, naar aanleiding van het hoger gunningsbedrag dan de raming.

De visitatiecommissie uit haar bezorgdheid over de grote overschrijdingen in het licht van een toevloed aan renovatieprojecten die zich aanbieden. Zij raadt de SHM aan om een grondiger analyse te maken van de oorzaken van deze overschrijdingen en intern te bekijken hoe de voorbereiding van de werven verbeterd kan worden. De visitatiecommissie raadt aan om de ontwerprijlijnen aan te passen na de analyse van de meerwerken en terugkerende thema's van meerwerken beter op te nemen in de voorbereiding. IVM is op elke werf minimaal 2 x per week aanwezig; de problemen worden op de werfvergadering besproken, ook over meerwerken. Volgens de SHM leidt dit niet altijd tot het beoogde effect, rekening houdend met de kwaliteit die dient geleverd te worden.

- De SHM beschikt over 3 technisch geschoolde medewerkers (projectadviseur, hoofd patrimonium en deskundige voor onderhoud en herstellingen), die de werfvergaderingen opvolgt evenals de volledige dossiers van A tot Z. Sinds kort beschikt de SHM over een analyse van de huidige **gebouwenstaat**.
- De SHM besloot ook om geen individuele woningen meer te renoveren maar enkel nog gegroepeerde aaneengesloten woningen (zie PV 2). Op deze manier verhoogt de betaalbaarheid van de renovatieprojecten aangezien zowel de ontwerper als de aannemer interessantere prijzen kunnen opgeven door grotere aantallen in 1 keer te bestellen.
- IVMH doet regelmatig een beroep op **subsidies en tussenkomsten** voor duurzaamheidsmaatregelen van onder andere de Vlaamse Overheid (bv. het Vlaams Klimaatfonds); de SHM verkreeg ook een renteloze lening van de provincie Vlaams-Brabant voor de vervanging van verwarmingsketels.

Gezien het ambitieuze bouwprogramma van de SHM en de mogelijke impact op de financiële leefbaarheid en de kostenbeheersing (OD 5.1 en OD 5.2) beveelt de visitatiecommissie de SHM aan om een grondigere analyse te maken van de oorzaken van deze overschrijdingen en intern te bekijken hoe de voorbereiding en de opvolging van de werven verbeterd kan worden. De visitatiecommissie raadt aan om de ontwerprijlijnen aan te passen na de analyse van de oorzaken van de meerwerken en terugkerende thema's van meerwerken beter op te nemen in de voorbereiding. Het overschakelen van individuele renovaties naar renovaties is groep zoals de SHM besliste, kan leiden tot het beter beheersen van de kostprijs.

Deze aanbeveling was reeds opgenomen in het vorige visitatierapport. Het is dus hoog tijd voor de SHM om hier echt werk van te maken; de SHM kan eventueel te rade gaan bij andere collega's die hier zeer goed op scoren.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

De SHM levert inspanningen om de huurlasten zo laag mogelijk te houden. Bij 65% van de SHM's liggen die hoger. IVMH heeft een concrete visie, met name het bundelen van opdrachten in raamcontracten. De huurlasten daalden hierdoor fors in de visitatieperiode. IVMH heeft nog geen analyses gemaakt met betrekking tot de opvolging van huurlasten. De visitatiecommissie geeft hier de beoordeling goed.

- Bij de beoordeling van prijsbewust verhuren is **de context** van deze prestaties belangrijk. Ten opzichte van 2015 liggen eind 2019 de huurprijzen van appartementen en woningen respectievelijk 7% en 4% hoger. Bij de appartementen en de eengezinswoningen behoort de IVMH tot de duurste van de sector. De gemiddelde maandhuurprijzen van de SHM bedragen 270 euro voor een appartement en 355 euro voor een woning. De huurprijzen worden in grote mate bepaald door het inkomen van de huurders, waarop de SHM geen invloed heeft, en slechts in beperkte mate door de marktwaarde van de woningen. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van IVMH lag in 2019 op 15.886 euro. Bij meer dan 80% van de SHM's ligt deze mediaan lager. Het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de marktwaarde bedraagt voor een woning 454 euro en voor een appartement 421 euro.
- De **huurlasten** van IVMH bedragen gemiddeld 153 euro per jaar in 2019. Ongeveer 65% van de SHM's hebben hogere huurlasten. Het aandeel appartementen bepaalt echter sterk het gemiddeld bedrag aan huurlasten, want hier zijn de huurlasten doorgaans hoger (liftonderhoud, schoonmaak gezamenlijke ruimten). 53% van de huurwoningen zijn appartementen, 25% van de SHM's heeft een groter aandeel appartementen.
- In de visitatieperiode daalden de totale huurlasten bij de SHM fors: van 196 euro in 2015 en 206 euro in 2017 naar 153 euro per jaar per wooneenheid in 2019. Er was één post waarop de totale kosten stegen: groenonderhoud, vanwege het in verhuur nemen van een aantal nieuwe complexen (van 75.722 euro in 2015 naar 119.706 euro in 2019). IVMH maakt zich sterk dat door het regelmatig lanceren van overheidsopdrachten (raamcontracten) zij de huurlasten kan bedwingen voor de huurders. Zo vroeg zij prijs voor via overheidsopdrachten voor groenonderhoud, schilderwerken (onderhoud en herstellingen), schoonmaak van gemeenschappelijke delen, het onderhoud, pechverhelping en totale waarborg voor Cv-installaties (24hr/24hr 7d/7d), ventilatiesystemen, waterverzachters en pompen. Het nazicht van de Cv-installatie gebeurt om de 2 jaar, volgens het wettelijk kader. Tevens zal de impact van de milieumaatregelen ook zijn positief effect hebben op de huurlastenafrekening. IVMH werkt ook met een Call Center die na de diensturen de dispatching organiseert van de herstellingen op vraag van de huurders. De SHM wenst zo haar dienstverlening te verzekeren. De huurders met wie de visitatiecommissie sprak, waren tevreden over de dienstverlening van het call-center en over de huurlasten.
- De SHM maakt geen analyses van huurlasten, om de jaarlijkse verschillen te kunnen opvolgen en analyseren wegens de grote werkdruk. Nochtans is inzicht in deze huurlasten een pluspunt, om een gericht beleid te kunnen voeren.
- IVMH nam nog meer **initiatieven om huurlasten te verlagen**. De SHM draagt groenzones over aan de gemeente. De SHM polste of de huurders van appartementencomplexen zelf willen instaan voor het schoonmaken van de gemene delen, waardoor de huurlasten zouden dalen. Dit lukte niet, omdat sommige huurders weigerden hun deel te doen in de kuis of omdat er weinig respect wordt opgebracht voor het kuiswerk. IVMH voorziet zoveel mogelijk verlichting met een laag elektriciteitsverbruik (Led) in de gemeenschappelijke delen. Ze plaatst ook bewegings- en lichtsensoren zodat de verlichting enkel waar nodig en tijdelijk wordt gebruikt.

- Daarnaast voorziet zij in het project Breemputhof, Vilvoorde (bouw van 64 seniorenflats) energiebesparende milieumaatregelen: installatie van warmtepompen en doorstralers, doorstromers (voor het warm water in plaats van boilers) en gevelisolatie onder de ramen.
- Uit de gesprekken met huurders en welzijnsactoren leert de visitatiecommissie dat zij voldoende inzicht krijgen in de kosten en lasten en dat ze daarvoor altijd met vragen terecht kunnen bij de SHM.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

IVMH zorgt voor een nodige huisvestingsondersteuning voor haar huurders, maar heeft deze aanpak niet structureel in haar werking ingebouwd. Ook aan andere vereisten zal de SHM nog moeten werken. Zo kan de ondersteuning bij inhuurneming en verhuis nog verbeterd worden en is er geen systematiek in de huisbezoeken. De aanpak van IVMH ten aanzien van onderhoud is eerder reactief en gebaseerd op meldingen die de SHM ontvangt van haar toezichters, technische dienst of externe diensten. De SHM sensibiliseert huurders slechts in beperkte mate voor een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag. Ze verwijst huurders door naar de welzijnsactoren, al gebeurt dit soms laattijdig. IVMH kampt met een hoge over- en onderbezetting doch neemt slechts beperkt acties naar huurders die te groot wonen. De SHM heeft de aanbevelingen van de vorige visitatiecommissie deels kunnen omzetten. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- De visitatiecommissie beoordeelde in 2014 de prestaties voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar en gaf diverse aanbevelingen om o.a. strategieën te ontwikkelen om sneller te kunnen toewijzen, een begeleidingstraject uit te werken voor huurders die wegens renovatie al dan niet tijdelijk hun woning moeten verlaten en het stimuleren van de verhuisbereidheid bij huurders van onderbezette woningen. De SHM heeft deze aanbevelingen ten dele kunnen omzetten in haar beleid.
- De sociale administratieve dienst bestaat uit een diensthoofd, twee maatschappelijk assistenten, twee administratieve medewerkers en twee wijktoezichters. Eén maatschappelijk assistent neemt de taken vanaf de inschrijvingen tot de toewijzing van kandidaat-huurders op zich, terwijl de collega de ondersteuning van individuele huurders, huisbezoeken, doorverwijzingen, bemiddeling bij buurconflicten, enz. verzekert. De twee toezichters staan in voor inspecties en vooronderzoeken van de woningen, zowel bij mutaties als bij de nieuwe en zittende huurders. De toezichters zijn het aanspreekpunt voor huurders en verstrekken informatie over het pand aan de (kandidaat-)huurders. Zij signaleren vastgestelde woonproblemen aan de sociale dienst en sensibiliseren huurders om het afvalbeleid te volgen. Ze staan in voor eenvoudige herstellingen en onderhoud van de gemeenschappelijke delen van de gebouwen en doen regelmatig een rondgang. De toezichters hebben de taak om sluikstort op te halen en de gemeenschappelijke infrastructuur op orde te houden.
- De sociale administratieve dienst ontvangt van de technische dienst een melding wanneer een woning beschikbaar wordt voor verhuur. De maatschappelijk assistent contacteert de eerste twee kandidaat-huurders die in aanmerking komen voor een toewijzing. Volgens de SHM is dit een voldoende aantal, behalve voor woningen van Vlabinvest waarvoor meer weigeringen voorkomen omwille van de hogere huurprijzen. De kandidaat-huurders kunnen de woning bezichtigen samen met de toezichter. De visitatiecommissie meent dat de inhuurnames sneller kunnen aansluiten bij het einde van de technische interventies om leegstand te vermijden (zie OD 5.2).

- Bij nieuwbouwprojecten organiseert IVMH een rondleiding en beantwoordt ze vragen van de kandidaten over huurprijs, huurlasten, enz. Zo konden ze in 2018 een kijkappartement op het gelijkvloers van de seniorenresidentie Far West, een complex met 19 appartementen, bezichtigen.
- De maatschappelijk assistent onderzoekt de prioritaire toewijzingen omwille van bijzondere omstandigheden van sociale aard of voor doelgroepen. De seniorenwoningen en woningen aangepast voor personen met een handicap worden toegewezen zoals bepaald in het lokaal toewijzingsreglement en het doelgroepenplan opgesteld door de intergemeentelijke samenwerking Vilvoorde-Machelen.
- Met de OCMW's van Vilvoorde en Machelen, het CAW Halle-Vilvoorde en de psychiatrische instelling Sint-Alexius heeft de SHM een samenwerkingsprotocol voor versnelde toewijzingen afgesloten. Een toewijzingscommissie zorgt voor een spreiding over de doelgroepen. Per jaar voert IVMH een viertal versnelde toewijzingen uit. Zodra een geschikte woning met de juiste typologie beschikbaar is, brengt de SHM de kandidaat-huurder op de hoogte. Tegelijk wordt de aanvragende en/of begeleidende partnerorganisatie op de hoogte gebracht. IVMH verwacht dat een begeleidingsovereenkomst is gesloten en dit voor de ondertekening van de huurovereenkomst. De actoren waarmee de visitatiecommissie sprak waarderen de aanpak van de versnelde toewijzingen door IVMH.
- Bij de contractondertekening bespreekt IVMH de bepalingen van het contract en het intern huurreglement met de rechten en plichten, zodat huurders weten wat ze mogen en kunnen verwachten van de maatschappij. De huurders ontvangen een informatiebrochure, met o.a. contactgegevens van de SHM, toelichting over het huurcontract, wijziging van de gezinstoestand, mogelijke aanpassingen aan de woning, enz.
- Volgens de welzijnsactoren aanvaardt de SHM de waarborgbrieven van het OCMW niet, maar wel een gespreide aflossing in schijven van minimaal 100 euro. De visitatiecommissie betreurt deze weigering door IVMH, omdat huurders met specifieke noden hierin de ondersteuning van het OCMW kunnen gebruiken. Daarbij loopt IVMH geen risico en belooft het OCMW de huurwaarborg te betalen indien de huurder zijn verplichtingen niet nakomt. Uitzonderlijk kan het OCMW na onderhandeling een lager aflossingsbedrag bedingen bij IVMH. De visitatiecommissie raadt de SHM aan dit bespreekbaar te maken met de OCMW's.
- De intredende plaatsbeschrijving wordt opgesteld door de toezichters. De huurders die de visitatiecommissie zag, meenden dat ze onvoldoende mogelijkheden kregen om van een tegensprekelijke plaatsbeschrijving te spreken. Deze huurders stellen dat de technische en praktische toelichting over nieuwe technieken (zoals het ventilatiesysteem) in nieuwe woningen onvoldoende helder toegelicht wordt. De visitatiecommissie beveelt IVMH aan om de communicatie hierover bij intrede te verbeteren zodat alle huurders de technische installaties op de juiste wijze gebruiken.
- In de vorige rapport gaf de visitatiecommissie de aanbeveling om een begeleidingstraject uit te werken voor huurders die wegens renovatie al dan niet tijdelijk hun woning moeten verlaten. Vandaag biedt de SHM slechts een beperkte ondersteuning bij verhuis. De SHM neemt één maand huur op zich in geval van verplichte mutatie. Indien de huurder in geval van onderbezetting een aanbod aanvaardt, helpt de SHM wel met het verhuizen. Voor praktische verhuishulp kunnen bepaalde huurders, zoals senioren, terecht bij de Zilverpunt Vilvoorde, een sociaal-economisch thuiszorginitiatief. De bewoners getuigen nochtans van een gepaste begeleiding door de sociale administratieve dienst bij de mutaties n.a.v. de renovatieoperatie in de wijk Houtem. Voorafgaand aan het renovatieproject organiseerde de SHM een bewonersvergadering (zie OD 4.4). De visitatiecommissie raadt de SHM aan om de begeleiding verder uit te tekenen, vertrekkende van deze ervaringen in de wijk Houtem en deze op te nemen in een procedure of afsprakenkader.

- IVMH heeft de intentie om binnen de 2 maanden na de inhuurname een huisbezoek af te leggen. De visitatiecommissie kan niet vaststellen of deze huisbezoeken systematisch gebeuren, maar zowel huurders als welzijnsactoren menen dat deze huisbezoeken slechts sporadisch uitgevoerd worden. Omwille van de corona-maatregelen werden sinds maart 2020 alle huisbezoeken afgelast. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om meer systematiek te brengen in het afleggen van huisbezoeken en deze zo spoedig mogelijk te hernemen wanneer de Corona-maatregelen dit toelaten. Huisbezoeken maken het mogelijk om eventuele vragen en problemen gemakkelijker aan te kaarten (zie OD 6.1). Dit bevordert dan weer de uitbouw van een vertrouwensrelatie met de huurders.
- De aanpak van IVMH ten aanzien van onderhoudsproblemen gebaseerd op meldingen die de SHM ontvangt van haar toezichters, technische dienst of externe diensten. De samenwerking tussen IVMH en de welzijnsactoren is volgens deze laatste hierin te beperkt. IVMH meldt probleemsituaties niet spontaan en schakelt welzijnsactoren laatsttijdig in. Volgens de actoren is de reactie van de SHM in geval van overlast sneller (zie OD 4.2). Om haar prestaties te verbeteren, beveelt de visitatiecommissie dan ook aan in gesprek te gaan met de welzijnsactoren om haar aanpak te evalueren, rekening houdend met het perspectief van de meest kwetsbaren. Ook kan de SHM best frequenter huisbezoeken door de sociale dienst voorzien (zie hierboven) zodat ze kan bijsturen om aan een gedragsverandering bij bewoners te werken.
- De SHM sensibiliseert huurders in beperkte mate voor een duurzaam woongedrag. Op de website staan “handige tips” o.a. over zuinig omgaan met water, ventilatie en energie besparen. De SHM verspreidt een kalender met onderhoudstips per seizoen. Ze organiseert geen informatiesessies over energiebesparing, maar verwijst door naar de energiesnoeiers van Mivavil, een maatwerkbedrijf in Vilvoorde. De visitatiecommissie stelt IVMH voor om concrete acties op te stellen met betrekking tot het sensibiliseren van huurders voor een gezond en milieubewust woongedrag.
- De visitatiecommissie gaf in 2014 de aanbeveling om de verhuisbereidheid bij huurders van onderbezette woningen te stimuleren. Op haar website licht de SHM toe dat huurders zich kunnen inschrijven voor een kleinere woning en daarbij hun keuze van de wijk, het type woning (appartement of huis) en maximale huurprijs die men wil betalen, kunnen aanduiden. Indien de huurder zelf geen initiatief onderneemt, kan de SHM een woning voorstellen. Na een tweede weigering van een aanbod wordt de huurder verplicht een onderbezettingsvergoeding te betalen. De verhuisbeweging na vervangbouw in de wijk Houtem (Vilvoorde, gespreid 2020-2028) biedt volgens IVMH de kans om tot een rationelere bezetting te komen. IVMH is ervan overtuigd dat ze iedereen die zich dan inschrijft voor een mutatie zal kunnen huisvesten in een passende woning. De SHM telt volgens de PDB 138 onbezette woningen (7,5% van het patrimonium), waarvan 122 woningen met 1 slaapkamer op overschot en 18 met 2 of meer slaapkamers op overschot. De visitatiecommissie vindt dit een hoog aantal en spoort de SHM aan om haar aanpak te evalueren ten einde de bezetting te optimaliseren (zie OD 1.5) door bijvoorbeeld prioriteit te geven aan huurders van onderbezette woningen in haar toewijzingsbeleid.
- Opmerkelijk is het hoog aantal overbezette woningen (103). De stad Vilvoorde is qua bewonersprofiel één van jongste gemeenten in Vlaanderen geworden o.a. door de inwijking vanuit het Brussels Gewest en door de gezinsuitbreiding van jonge gezinnen. Volgens de visitatiecommissie is het inzetten op grote woningen een must (zie OD 1.5). Gezien deze hoge overbezetting is het belangrijk dat de SHM de betrokken huurders actief naar een gepaste woning begeleid en tegelijkertijd de onderbezetting aanpakt om een doorstroming mogelijk te maken.

De visitatiecommissie meent dat de SHM meer aandacht dient te schenken aan een klantgerichte en proactieve aanpak en aan een communicatie op maat van huurders (zie ook OD 6.1). De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om in dialoog te gaan met haar huurders (o.a. via huisbezoeken), maar ook met woon- en

welzijnsactoren, zodat huurders indien nodig kunnen rekenen op begeleiding door een gespecialiseerde diensten (zie ook OD 4.2 en 4.3). Daarnaast beveelt de commissie aan om maatregelen te nemen om bewoners voldoende te informeren omtrent het onderhoud, de technische installaties en een kosten- en milieubewust woongedrag (zie ook OD 2.1).

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

Beoordeling: goed

IVMH heeft een strategie om uithuiszettingen omwille van huurdersachterstal te vermijden en past deze strategie toe. De SHM zoekt samen met de huurder naar mogelijke oplossingen. IVMH heeft een overlastprocedure en werkt hiervoor goed samen met het CAW. Ze reageert accuraat op signalen van problematisch woongedrag en domiciliefraude. IVMH houdt de informatie over opzeggingen en uithuiszettingen bij, maar trekt hieruit geen conclusies. Minpunt is dat de SHM te weinig de lokale OCMW's betreft om zo uithuiszetting te vermijden, ondanks de aanbeveling van de vorige visitatiecommissie. Ondanks haar grote inzet werkt IVMH eerder curatief dan preventief en kan ze haar aanpak verbeteren door de welzijnsactoren te betrekken en tijdig huurders door te verwijzen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als goed, maar met het advies de welzijnspartners preventiever te betrekken.

- IVMH heeft een procedure m.b.t. de opvolging van achterstallen. De dienst financiën volgt de huurdersachterstallen op. De 1ste aanmaning verstuurt de SHM op de 25^{ste} van de lopende maand. Dit is een uitnodiging tot betaling binnen de 10 dagen. Betaalt de huurder niet of volgt hij het afbetalingsplan niet correct op, dan volgt een 2^{de} aanmaning op de 10^{de} van de volgende maand. Betaalt de huurder dan niet binnen de 10 dagen wordt het dossier doorgestuurd naar een advocaat. Eind 2019 volgt de SHM 183 afbetalingsplannen op, waarbij een 20-tal dossiers overgemaakt worden aan de raadsman wegens niet betaling en waarvan gemiddeld jaarlijks een 2-tal tot een uithuiszetting leidt. De advocaat roept eerst op in verzoening.
- De huurachterstal bedraagt volgens de PDB 2,3% van de huurgelden. De SHM scoort hiermee eerder hoog, maar kon de huurachterstal sinds 2015 gevoelig verlagen. De SHM heeft een inzicht de evolutie van de huurdersachterstallen en volgt deze maandelijks op in het dagelijks bestuur en in de raad van bestuur.
- De visitatiecommissie gaf in 2014 de aanbeveling om 'de samenwerking met externe actoren verder uit te werken, waarbij wordt vertrokken van onderlinge ondersteuning en informatie-uitwisseling'. Dat veronderstelt dat de SHM haar aanpak voorlegt en bijstuurt in communicatie met deze partners. De SHM gaf hier weinig gevolg aan. IVMH bezorgt geen lijsten van huurders met achterstal aan het OCMW en heeft geen periodiek overleg met de welzijnsactoren hierover. De SHM heeft hierover geen samenwerkingsovereenkomst met de OCMW's. De welzijnsactoren zijn vragende partij om hierin te voorzien. Om dossiers over achterstal te bespreken contacteren ze uit eigen beweging de sociale dienst. De SHM kan volgens de visitatiecommissie haar huurders die moeilijkheden ondervinden bij het voldoen van de verplichtingen beter zelf doorverwijzen naar de gepaste welzijnsactoren. De visitatiecommissie herhaalt daarom de aanbeveling uit 2014 om de samenwerking met externe actoren over de begeleiding van huurders met achterstal te versterken.
- Bij signalen van overlast en verwaarlozing start IVMH een overleg met de betrokken huurders en biedt hen voldoende kansen om de woonsituatie te verbeteren. De SHM heeft daarvoor een overlastprocedure opgesteld. Deze procedure is er op gericht om een einde te maken aan de problematiek en tegelijk te voorkomen dat huurders met probleemgedrag uit huis worden gezet. De SHM stuurt binnen de twee weken een aangetekende brief naar de betrokkenen. In eventuele volgende stappen nodigt IVMH de huurder uit voor een gesprek met de maatschappelijk assistent, volgt er

een huisbezoek door een medewerker en wordt de betrokkene doorverwezen naar een welzijnspartner. Volgens de welzijnsactoren treedt IVMH bij overlast snel op en biedt ze huurders de kansen om te werken aan hun problematiek, maar verwacht de SHM dat de huurder zelf de stap naar hulpverlening zet. Het CAW-Halle-Vilvoorde staat in voor het coördineren van de gepaste zorg. Het CAW is goed geplaatst om ook andere noden te identificeren en cliënten toe te leiden naar geschikte zorg. Ze volgt een 10-tal begeleidingsopdrachten op per jaar. Indien de huurder geen gevolg geeft aan de ingebrekestelling of indien de begeleiding door CAW niet de gewenste resultaten oplevert, start de SHM de procedure van uithuiszetting op en zal ze de huurder oproepen in verzoening bij de vrederechter. De visitatiecommissie meent dat de begeleiding door het CAW goed wordt ingezet om een uithuiszetting te vermijden.

- Sinds november 2020 heeft IVMH een samenwerkingsovereenkomst met het SaVHA, het netwerk geestelijke gezondheidszorg Halle-Vilvoorde. Het team Begeleiding Aanklampende Zorg (BAZ) binnen dit netwerk richt zich tot sociale huurders met een ernstige psychische en/of psychiatrische kwetsbaarheid. Het gaat om zorgmijders die omwille van hun psychisch functioneren een hoog risico op uithuiszetting lopen. Door de signalen vroegtijdig op te vangen en een preventieve woonbegeleiding aan te vragen bij het BAZ-team vermindert de SHM het aantal uithuiszettingen van huurders uit de doelgroep.
- IVMH beschikt over een procedure rond de bestrijding van domiciliefraude. De SHM ontvangt vrij veel meldingen van domiciliefraude (5 gedurende de 3 maanden voorafgaand aan de visitatie). Ze onderneemt verschillende acties bij een vermoeden, waaronder een huisbezoek, een buurtonderzoek en eventueel het inschakelen van de wijkagent. Volgens de welzijnsactoren gaat de SHM hier begripvol om met de huurders (zie OD 5.3).
- Tijdens de vorige visitatieperiode lag het aantal uithuiszettingen met gemiddeld 9 per jaar eerder hoog. De laatste jaren bleef het aantal verzoekschriften nog hoog, maar kon de SHM het aantal effectieve uithuiszettingen gevoelig verminderen tot gemiddeld 3 per jaar. De uithuiszettingen zijn vooral het gevolg van huurachterstal en een combinatie van factoren zoals overlast en een gebrek aan onderhoud. De SHM houdt gedetailleerde lijsten bij van de redenen waarom huurders de woning verlaten, maar heeft nog geen beleidsmatige conclusies getrokken uit deze cijfers.

Ondanks haar grote inzet neemt IVMH volgens de welzijnsactoren nog te weinig tijd om preventief te werken en legt ze de nadruk op een curatieve aanpak. Zij vrezen dat de SHM op de grens van haar begeleidingsmogelijkheden zit, gezien de toenemende complexiteit van de problematiek bij huurders. Volgens deze actoren worden zij laat betrokken in de procedures en worden ze niet tijdig verwittigd over uithuiszettingen. De visitatiecommissie beveelt IVMH aan om haar aanpak voor het vermijden van uithuiszetting te evalueren en daarvoor in overleg te gaan met de partners waarmee ze samenwerkt. Bij deze oefening dient de SHM haar eigen opdrachten te verwerken in een duidelijke strategie samen met de sterktes van de huidige aanpak. Dit zou moeten leiden tot een gestructureerde samenwerking met alle betrokkenen.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

IVMH heeft geen omvattende visie op de leefbaarheidsproblematiek die toepasbaar is op het volledige actieterrain, maar rekende op het buurtwerk van Riso. De SHM treedt weinig preventief op maar is oplossingsgericht wanneer er zich leefbaarheidsproblemen voordoen. IVMH heeft weinig oog voor de impact van maatregelen die de leefbaarheid bevorderen, noch door sociale initiatieven als door architecturale keuzes. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als voor

verbetering vatbaar omwille van het gebrek aan een beleidsvisie en de beperkte afstemming en samenwerking met de welzijnsactoren.

- IVMH heeft geen globale visie op leefbaarheidsproblematiek. De structurele omkadering daarvoor binnen de SHM ontbreekt. Aan leefbaarheid wordt vooral ad hoc gewerkt op basis van signalen en weinig preventief. De twee toezichters van de SHM zijn bij leefbaarheidsproblemen een aanspreekpunt voor bewoners. Het detecteren en signaleren is een belangrijke functie binnen hun takenpakket. Om de gesignaleerde problemen aan te pakken heeft de sociale dienst een overlastprocedure opgesteld (zie OD 4.2). Volgens de visitatiecommissie is de SHM zich bewust van haar beperkte mogelijkheden om proactief te werken.
- In de wijk Houtem te Vilvoorde doen er zich volgens IVMH frequent samenlevingsproblemen voor. De oorzaak hiervan is het voorbijgestreefd concept uit begin jaren '80 van de vorige eeuw. De wijk werd zeer grootschalig opgevat met een laagbouw parkwijk, middelhoogbouw, appartementsgebouwen en (inmiddels verdwenen) commerciële functies. Enkele actoren en bewoners menen echter dat de wijk ten onrechte een slechte reputatie kreeg. De overlast zoals het kraken van woningen, vandalisme en sluikstort in en rond de leegstaande woningen is het gevolg van het gefaseerde renovatieprogramma in de wijk (zie OD 2.1). De visitatiecommissie gaf in 2014 al de aanbeveling om een tijdelijke verhuring van deze leegstaande panden te overwegen omwille van de risico's op kraken en vandalisme. Een voorstel uitgaand van een welzijnsactor om een tijdelijke bezetting te voorzien, werd door SHM afgewezen. Bij de leegstaande woningen laat de SHM het (groen)onderhoud uitvoeren door een externe aannemer. Bij dergelijke hinderlijke leegstand in de wijk Houtem (maar ook in Machelen) verstrekt de SHM geen informatie naar de bewoners over de renovatieplannen. De visitatiecommissie beveelt IVMH aan om een wervende communicatie te voorzien die moet toelaten dat de bewoners inzicht krijgen in de reden van leegstand, over de wijze waarop de SHM hiermee omgaat en over de toekomstperspectieven voor de wijk.
- Anderen wijken zoals de wijk Centrum in Vilvoorde kennen leefbaarheidsproblemen zoals geluidsoverlast, burenruzies, druggebruik, enz. die eigen zijn aan een stedelijke en multiculturele omgeving met een hoge densiteit. Met uitzondering van de wijk Centrum Vilvoorde, streeft de SHM in de andere wijken een concept van levenslang wonen na (zie OD 1.5). De SHM meent dat een mix van woningen en van bewoners de leefbaarheid in de wijk ten goede komt.
- Tot 2019 trachtte Riso Vlaams-Brabant om bewoners te laten participeren aan het verbeteren van de leefbaarheid in hun wijk. De bewonersactiviteiten zijn volgens Riso een middel om te werken aan de sociale en fysieke leefbaarheid (zie OD 4.4). In 2019 stopte de stad Vilvoorde de opdracht van het buurt- en opbouwwerk van Riso. Volgens de stedelijke overheid beantwoorde het buurtwerk niet meer aan de verwachtingen. Volgens de welzijnsactoren ontstond hierdoor echter een gemis in de wijk, mede omdat de sociale dienst van de SHM niet structureel in de wijk aanwezig is. De SHM heeft daarom in 2020 de organisatie van haar sociale dienst aangepast, waarbij het diensthoofd de opdracht opneemt om de leefbaarheid in de wijken op te volgen en de collectieve bewonerscontacten te organiseren. De uitrol van deze werkwijze werd echter omwille van de Corona-maatregelen opgeschort (zie OD 4.4). De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om dit zo snel mogelijk uit te rollen, waarbij de SHM dient uit te gaan van een globale visie op leefbaarheid en (individuele en collectieve) bewonerscontacten.
- De toezichters van IVMH halen zwerfvuil op en rekenen de kosten hiervan door aan de sluikstorter indien deze opgespoord kan worden. Zo niet rekent de SHM de kosten aan alle huurders van het woningcomplex aan. In samenspraak met Incovo, de afvalintercommunale van o.a. Vilvoorde en Machelen, nam de SHM het initiatief om jaarlijks een mobiel containerpark te organiseren in de verschillende wijken zodat bewoners ter plaatse groot afval konden afleveren. De bewoners bevestigen

dat het sluikstort regelmatig opgeruimd wordt door de toezichters en dat er een goede samenwerking is met Incovo. De visitatiecommissie vindt dit een sterk initiatief

- IVMH zet geen conciërges of flatwachters in. De SHM heeft een poging ondernomen om vrijwilligers of gebouwverantwoordelijken aan te stellen, maar kreeg geen enkele positieve reactie. De buurtwerker van Riso (zie hoger) trachtte opruimacties op te zetten, maar ze kenden geen succes omdat de aanwezige bewonersgroepen niet wensten deel te nemen. De visitatiecommissie vindt dit jammer; de ervaring leert immers dat heel wat bewoners het beste voor hebben met hun wijk en daarbij ook een engagement willen opnemen indien ze door de SHM hierin gemotiveerd worden.
- Met het reglement van inwendige orde, dat een aanvulling van de huurovereenkomst vormt, wil de SHM een ordelijke, aangename bewoning en een goede verstandhouding tussen de burens bevorderen. De richtlijnen van de SHM worden ook via affiches in de gebouwen bekend gemaakt aan de bewoners.
- IVMH heeft een procedure 'cameratoezicht' voor het plaatsen van camera's in de inkomhallen, garages, enz. Naast het beveiligen van haar eigendommen worden de camera's ook ingezet in de strijd tegen sluikstorten, vandalisme en andere incidenten. Deze camera's hebben volgens de SHM ook een preventief effect. De bevoegde medewerkers kunnen de beelden bekijken. Het monitoren van de beelden maakt deel uit van de dagelijkse werkzaamheden. In geval van incident stellen zij de directeur op de hoogte.
- In haar ontwerprichtlijnen heeft de SHM weinig aandacht voor leefbaarheid. De SHM kan volgens de visitatiecommissie de leefbaarheid in wijken versterken door bij het ontwerp rekening te houden met de kwaliteit van de woonomgeving, aandacht te schenken aan preventieve leefbaarheidsaspecten en aan de onder- en overbezettingsproblematiek. Zo verwachten actoren bij een project met 3-slaapkamerwoningen bijvoorbeeld een speelruimte. De visitatiecommissie adviseert de SHM om open te staan voor dergelijke inbreng van bewoners en actoren bij het ontwerpen van projecten.

De visitatiecommissie meent dat de sociale dienst nog niet voldoende uitgerust is om het vertrek van Riso op te vangen en de leefbaarheidsthematiek aan te pakken. Het voorkomen en aanpakken van de groeiende complexiteit is evenwel een opdracht die niet uitsluitend op de SHM rust, maar waarvoor ze wel de verantwoordelijkheid draagt om aan deze vereiste te voldoen. De visitatiecommissie adviseert de SHM om in overleg te gaan met de stad Vilvoorde en de lokale actoren over het – zo mogelijk gezamenlijk - borgen van de leefbaarheid in het actieterrein. Het vraagt volgens de visitatiecommissie een strategie die alle relevante actoren en de bewoners betreft van bij de probleemanalyse tot aan de uitvoering van de maatregelen. De visitatiecommissie heeft vertrouwen dat de resultaten verbeterd kunnen worden door het uitwerken van een aanpak die aandacht schenkt aan een pro-actiever beleid en door een grotere aanwezigheid in de verschillende wijken. De visitatiecommissie beveelt de SHM daarom aan om sterker in te zetten op structurering en omkadering van de aanpak rond leefbaarheid, onder meer door actief samenwerking te zoeken met externe partners en lokale initiatieven die een positieve en stimulerende invloed hebben op de samenleving en de sociale cohesie in de wijken.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

IVMH biedt op haar informatievergaderingen in een aantal wijken ruimte voor het bespreken van problemen of bedenkingen van de huurders en het zoeken naar oplossingen. Ze voorziet informatievergaderingen bij renovatie en/of verhuisbewegingen. De SHM stelt een ontmoetingsruimte ter beschikking van een huurdersgroep, maar voorziet verder geen financiële of logistieke ondersteuning. Met het stopzetten van de Riso-

buurtwerking (2019), besliste de SHM (begin 2020) dit zelf op te nemen. Door COVID-19 is dit vandaag nog niet opgestart. De visitatiecommissie meent dat de SHM vrij laat, soms na de visitatieperiode, van start is gegaan met haar aanpak en beoordeelt de prestaties van IVMH voor deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- De visitatiecommissie gaf in 2014 de aanbeveling om een visie op bewonersbetrokkenheid uit te werken zodat een structurele dialoog tussen huurders en SHM mogelijk wordt. Riso Vlaams-Brabant werkte in opdracht van de stad Vilvoorde in meerdere sociale woonwijken in Vilvoorde aan het verhogen van de participatie van huurders. Ze organiseerde huurdersgroepen in de wijken Far-West, Park & Goubloem (Pallietter/Centrum), Houtem, Kassei en Breemphof. Tijdens deze vergaderingen worden de overlegmomenten met de SHM voorbereid en kunnen huurders hun problemen op tafel leggen. Het verslag van deze overlegmomenten kunnen de huurders lezen in de huurderskrant. De bewonersgroepen waarmee de visitatiecommissie sprak, signaleren een dalend enthousiasme voor de initiatieven van Riso. Volgens hen beantwoorde Riso steeds minder aan de verwachtingen en de noden van huurders. (zie verder) De buurtwerker agendeerde beleidsthema's zoals het gemeentelijk toewijzingsreglement, renovatie- en communicatieplannen en het leefbaarheidsplan op de vergaderingen. Via de huurdersgroepen ondersteunde Riso de bewoners om te participeren aan de communicatie via een huurderskrant (zie OD 6.1) en aan de leefbaarheidsacties in de wijk (zie OD 4.3). Daarnaast organiseerde Riso een ontmoetingsactiviteit voor de nieuwe huurders van residentie Goubloem (Parkstraat in Vilvoorde). In totaal verhuizen 36 huurders naar de gerenoveerde appartementen, waaronder 25 nieuwe huurders en 11 huurders die er voordien al woonden.
- De stad Vilvoorde beëindigde de opdracht van Riso in 2019. Volgens de stedelijke overheid beantwoordde het geleverde buurtwerk niet meer aan de verwachtingen. Ook de bewoners met wie de visitatiecommissie sprak, gaven aan dat zij te weinig ondersteuning ontvingen van Riso voor hun eigen initiatieven en dat het ontbrak aan een terugkoppeling over de doorgegeven signalen. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM zelf geen initiatief nam om de werking van Riso bij te sturen, maar dit overliet aan de stad.
- Met het stopzetten van het buurtwerk zette IVMH de eerste stappen om zelf de bewonersgroepen te betrekken bij wijkbeheer en sociale huurprojecten. Het diensthoofd van de sociale dienst zal in een nieuwe structuur de opdracht op zich nemen om de leefbaarheid in de wijken op te volgen en de collectieve bewonerscontacten te organiseren. De raad van bestuur heeft hierover een nota goedgekeurd. Het uitgangspunt is om de verzuchtingen, problemen, e.d. die er in de buurt en onder de huurders leven via de huurdersgroepen te detecteren en daar waar mogelijk oplossingen en antwoorden te bieden wanneer ze het algemeen belang kunnen dienen. In eerste instantie wil de SHM bij de bestaande bewonersgroepen peilen naar hun verwachtingen en bijkomende leden rekruteren om een vaste kerngroep, met oog voor diversiteit, te vormen per wijk. Per groep worden praktische afspraken gemaakt over de agenda, de frequentie, e.d. De SHM wil haar antwoord op de bekommernissen van de huurdersgroepen terugkoppelen naar alle buurtbewoners via een nieuwsbrief. Daar waar de bewonerswerking zich volgens de SHM moet richten op algemene en collectieve aspecten, stelt de visitatiecommissie vast dat de bewonersgroepen ook individuele klachten waarmee huurders dagdagelijks geconfronteerd worden aan bod willen brengen. De visitatiecommissie meent dat de SHM voor dergelijke klachten voldoende gehoor dient aan te bieden, maar evenwel via een geschikt communicatiekanaal. De uitrol van deze werkwijze werd omwille van de Coronamaatregelen niet opgestart.
- In 2016 en 2018 ontmoette IVMH haar huurders tijdens de algemene informatievergaderingen over o.a. de renovatieplanning, de nieuwe huurprijsberekening, enz. in de Vilvoordse wijken Kassei, Far-

West, Houtem, Faubourg en Centrum en in de wijken in Muizen en Machelen/Diegem. Jammer genoeg bleek de opkomst voor deze informatiemomenten beperkt. De SHM plant dat ze deze vergaderingen in de toekomst zal herhalen. Bewoners die aanwezig waren op deze bijeenkomsten getuigen van een goede organisatie.

- IVMH organiseert informatievergaderingen om huurders te informeren over de noodzakelijke verhuisbewegingen en haar renovatieplannen. De SHM gaf in 2017 een toelichting over de vervangingsbouw van de appartementen in de wijk Houtem. IVMH en de Huurdersbond Vlaams-Brabant beantwoordden daar de vragen van huurders over onderhoud en herstellingen en de dienst huurdersbegeleiding van CAW Halle-Vilvoorde plaatste een infostandje. De SHM verspreidt in deze wijk periodiek een renovatiegazzet om de wijkbewoners op de hoogte te houden van de verdere evolutie en vorderingen van de renovatiewerken. De eerste editie verscheen in juli 2020. De tweede editie in november 2020 handelde over het asbest-probleem in de wijk. Volgens de visitatiecommissie tonen deze voorbeelden dat de SHM in samenwerking met partners concrete initiatieven onderneemt.
- IVMH voorziet zelf geen ondersteuning naar bewonersgroepen, maar liet deze over aan de stad Vilvoorde. Deze voorzag werkings- en projectsubsidies en administratieve en logistieke ondersteuning. Nochtans organiseren de huurdersgroepen een aantal activiteiten waarbij de mogelijkheid geboden wordt om de betrokkenheid te vergroten. Een 15-tal huurders van IVMH neemt jaarlijks deel aan de bewonerscongressen van Vivas. In 2018 namen een 40-tal huurders van de SHM deel aan de dag van de sociale huurder die toen in Vilvoorde georganiseerd werd. De Vilvoordse huurdersgroepen houden jaarlijks een gezamenlijke nieuwjaarsreceptie waarop een 40-tal sociale huurders aanwezig zijn. Op voorstel van een huurdersgroep werd een goed bijgewoond informatiemoment georganiseerd over brandpreventie. De SHM stelt het buurthuis 't Pallieterke, een ontmoetingsruimte, ter beschikking van de huurdersgroep. De visitatiecommissie ziet hierin goede aanknopingspunten om een huurderswerking op te schragen.

De actoren met wie de visitatiecommissie sprak hadden, behalve de inzet van Riso, nauwelijks weet van de initiatieven door IVMH omtrent bewonersbetrokkenheid. De samenwerking met huurdersgroepen en andere partners verder uitbouwen en versterken, zoals reeds aanbevolen in het vorige visitatierapport, wordt volgens de visitatiecommissie één van de prioriteiten voor de komende jaren als de SHM de bewonersgroepen wil betrekken bij haar beleid. De visitatiecommissie stelt vast dat IVMH een eerste aanzet heeft om in de toekomst met bewonersbetrokkenheid van start te gaan. Ze beveelt de SHM aan om hier concreet werk van te maken en ondertussen na te gaan in welke mate er vandaag aanknopingspunten bestaan om dit te doen. De reeds gevormde bewonersgroep en mogelijks andere initiatieven vormen hiervoor opportuniteiten. De inspanningen die men heeft geleverd bij het vormen van een bewonersgroep mag immers niet verloren te gaan, uit het gesprek met de bewonersgroepen bleek dit risico heel reëel. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om uit de ervaringen van de vorige informatieavonden lessen te trekken en de ingeslagen weg verder te behandelen. Zo kan IVMH bewoners oplossingsgericht laten meedenken, bijvoorbeeld rond herstellingen of energiezuinige woonattitudes.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed

De analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI) en de onderliggende financiële ratio's geeft aan dat Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting een behoorlijke financiële buffer heeft. De FiGI-score is tijdens de visitatieperiode gestaag verbeterd (2019: 37) IVMH voldoet nog niet aan alle financiële ratio's: voor rentabiliteit en solvabiliteit blijft ze onder de norm en scoort ze matig. Een aantal maatregelen om de financiële leefbaarheid in het verleden te verbeteren, hebben wel effect gehad. De visitatiecommissie beoordeelt de financiële leefbaarheid als goed.

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.

2016	2017	2018	2019
24,6	27,7	33,9	37
Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing
18	11	6	3

(Tabel xxx: IVMH - evolutie FiGi 2016-2019)

De FiGI voor IVMH bedroeg 37 in 2019, de score is geleidelijk aan verbeterd sinds 2016, toen ze zich nog 24,6 was. De SHM heeft een noodzakelijke inhaalbeweging gemaakt.

Voor de **liquiditeit** bleef de voorbije jaren stabiel en kan als zeer goed benoemd worden. De liquiditeit geeft weer in welke mate een onderneming aan haar lopende betalingsverplichtingen kan voldoen. De liquiditeitsratio evolueerde van onder 1 (indicator oranje, onder de norm) (2015) naar een score hoger dan 1 in de daaropvolgende jaren. De SHM nam maatregelen door de verkoop van gemiddeld jaarlijks 24

huurwoningen en 46 koopwoningen over de visitatieperiode. Deze verkopen komen de liquiditeit ten goede. De netto kaspositie bij de VMSW steeg sterk van 5,2 mio in 2015 naar 14,3 mio in 2019. 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 interesten en kapitaalaflissingen van VMSW-kredieten). Op deze wijze is de rekening-courant van de SHM bij de VMSW de sluitpost van haar thesauriebeheer. In het geval van IVMH is de financiële buffer goed.

- De **solvabiliteit** geeft de mate weer waarin de onderneming in staat is om haar financiële verplichtingen op lange termijn te voldoen. Deze ratio is voor de volledige visitatieperiode 2015 - 2019 ongunstig. De SHM heeft niet voldoende beschikbare cashflow om het vreemd vermogen op lange termijn terug te betalen. Volgens de recente financiële planning is de cashflow negatief tot in 2022. De indicator solvabiliteit scoort 11 op 18.
- De **rentabiliteit** geeft een beeld van de winstgevendheid van de SHM. De exploitatie-cashflowmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening evolueert ongunstig. De rendabiliteit scoort onvoldoende met 6 op 18. De SHM haalde in de periode 2015-2019 onvoldoende inkomsten uit de gewone exploitatie om haar investeringen die met leningen zijn gefinancierd, terug te verdienen. De interesten en de kapitaalaflissingen van leningen zijn een oorzaak van deze problematische ratio. De omzet is sterk gedaald in het boekjaar 2017 door minder verkopen van koopwoningen (2016: 2.397.000 euro; 2017: 325.000 euro;) om opnieuw te stijgen in 2018 (verkoop 26 koopwoningen: 3.643.484 euro).
- IVMH scoort voor de **kostenbeheersing** matig. De SHM heeft maatregelen genomen om dit onder controle te krijgen. De vrije cash-flow kan enkel structureel verbeteren als de werkings- en onderhoudskosten evolueren richting de GSC – forfaits (berekend voor de onderhouds- en werkingskosten: (m.n. in 2019: 1.270 euro voor een appartement en 1.090 euro voor een woning).

IVMH heeft een eerder behoorlijke financiële buffer. Sinds het opgelegd herstelplan door de Vlaamse Regering in 2013 startte IVMH met de verkoop van oudere huurwoningen (gemiddeld 24 per jaar sinds 2014). In haar financiële planning voorziet ze tot in 2028 nog 151 huurwoningen te verkopen (volgens herstelplan) en bijkomend nog eens 47 woningen te verkopen (wegens hoge renovatiekosten of omdat de woning tussen reeds verkochte woningen staat). Deze zouden volstaan om de negatieve vrije cashflow op te vangen. Het globaal onderzoek van toezicht in april 2019 concludeert op pagina 17: "de meest recent opgemaakte financiële planning bevestigt dat de vrije cashflow in de periode 2018-2022 structureel negatief blijft, maar dat de investeringscashflow in die periode ruim positief blijft, zodat de liquide middelen op 31 december van elk jaar niet achteruit gaan".

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie stelt vast dat IVMH effectief inspanningen levert om de kosten te verlagen. De SHM volgt de kosten op via een geactualiseerde versie van het herstelplan. De structurele leegstand is sterk gedaald in de visitatieperiode, maar de frictieleegstand is de hoogste van de ganse sector. IVMH derft enorm veel huurinkomsten op deze manier (3.869 maanden in totaal). Door het hoog aandeel leegstaande woningen, stijgen de kosten voor de SHM ook aangezien de onderhoudskosten ten laste blijven van de SHM. De leegstand levert ook leefbaarheidsproblemen op; maatschappelijk is dit moeilijk aanvaardbaar. De totale werkings- en onderhoudskosten per woning zijn wel in dalende lijn, maar behoren nog steeds tot de 25% hoogste van Vlaanderen. De kostenbeheersing draagt bij tot de doelstellingen van de Vlaamse Overheid opgelegd aan de SHM's. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM op het vlak van kostenbeheersing als voor verbetering vatbaar.

- In het vorig visitatierapport scoorde de SHM voor deze doelstelling een "voor verbetering vatbaar" en wel om de volgende redenen: *"De totale werkings- en onderhoudskosten per woning per jaar zijn nog steeds hoog, al heeft de SHM de voorbije jaren de kosten al sterk gedrukt. De frictie- en structurele leegstand behoort tot de hoogste van de sector."* Een van de aanbevelingen betrof het *"Ontwikkelen van een 'leegstand-, toewijs- en verhuisbegeleidingsplan' om zo de leegstand te beperken en de verhuis wegen onderbezetting of renovatie te sturen, te stimuleren en te begeleiden. Het plan heeft tot doel het aantal leegstaande woningen te beperken en door een klantgerichte werking een hogere verhuisbereidheid van de huurders te bekomen."* De visitatiecommissie heeft geen kennis van zo'n een plan na de vorige visitatie en ook niet bij de huidige visitatie.
- De totale werkings- en onderhoudskosten bedragen netto ongeveer 3,023 mio euro in 2020. De **personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden** vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - De SHM had in 2019 19 VTE's in dienst. Dit komt overeen met 10,18 VTE per 1.000 woningen. De personeelskosten 2019 bedroegen ongeveer 484.00 euro, waarmee de SHM in de middenmoot zit. Per woning kwam de personeelskost op 259 euro; ze zijn in stijgende lijn sinds 2015 (225 euro/ woning).
 - De onderhoudskosten per woning daalden van ongeveer 824 euro in 2015 naar ongeveer 668 euro in 2018, om te stijgen naar 815 euro in 2019. In 2019 situeerde IVMH zich daarmee bij de 15% hoogste van de sector. De SHM heeft 4 arbeiders in dienst (zie OD 2.1) voor eigen onderhoudswerken en 2 toezichters.
- De **totale werkings- en onderhoudskosten** per woning daalden in de periode van 2014 tot en met 2018 van 1.740 euro naar 1.482 euro. Ze stijgen in 2019 opnieuw tot 1.620 euro. In 2019 hadden 25% van de SHM's hogere gemiddelde werkings- en onderhoudskosten. Dit is ook substantieel hoger dan de forfaits die gebruikt worden in de GSC-berekening (m.n. in 2019: 1.270 euro voor een appartement en 1.090 euro voor een woning). Vanaf het boekjaar 2014 beschikte IVMH over een herstelplan waarin onder andere de onderhoudskosten werden opgevolgd. De SHM hoopte hierdoor meer grip te krijgen op de totale onderhoudskosten.
 - De onderhoudskosten liggen hoog omdat IVMH in het verleden weinig geïnvesteerd heeft in het onderhoud van haar woningen; er is een inhaalbeweging bezig. Ook door het hoog aantal leegstaande woningen stijgen de kosten (onderhoud lift en CV installaties), daar de SHM zelf de kosten van niet verhuurde woningen draagt. Bovendien heeft IVMH de ERP-normen nog verre van behaald (zie OD 2.1), wat nog de nodige kosten zal meebrengen. Ze heeft nog een eigen regie van 4 arbeiders die kleine herstellingen uitvoert. De onderhoudskosten voor de gemeenschappelijke delen en het groen bedroegen samen in 2019 244.614 euro. .
 - De SHM zoekt naar schaalvoordelen, door deel te nemen aan de occasioneel samengevoegde opdracht "hernieuwen verzekeringsportefeuille" (patrimonium, aansprakelijkheid, auto, arbeidsongevallen en hospitalisatie) van de VVH. IVMH werkt samen met de Lierse Huisvestingsmaatschappij voor groepsaankopen (onderhoud en herstel van liften). Zij koopt haar energie aan via het VEB. Het openbaar domein wordt overgedragen aan de stad Vilvoorde; deze laatste staat ook in voor het onderhoud. De plaatsbeschrijvingen worden door eigen personeel uitgevoerd en verrekend aan 34 euro aan de huurder. Dit zijn besparingen op de werkings- en onderhoudskosten.
 - Zij doet waar mogelijk beroep op externe subsidies op Vlaams niveau; de SHM heeft zich ook aangesloten bij EFL (Europees Fonds voor Wonen), waar SHM's op Europees vlak good practices kunnen uitwisselen en ook subsidie-dossiers kunnen indienen.

- De **contractwijzigingen** ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij bouw- en renovatieprojecten zijn niet altijd onder controle (zie OD 3.1).
- Voorafgaandelijk aan de uitwerking van de paragrafen rond leegstand, wil de visitatiecommissie meegeven dat volgens de gegevens van de prestatiedatabank, de structurele leegstand sterk gedaald is, maar dat de frictieleegstand bij de hoogste van de sector blijft. Volgens de gegevens van de SHM zelf, zou de opdeling van de leegstand omgekeerd zijn: 86 % betreft een structurele leegstand en slechts 13% frictieleegstand (opvolging herstelplan SHM). Het aantal totaal leegstaande panden bedroeg in januari 2015 418 woningen, op 1 januari 2020 waren dat er nog steeds 219, waarbij het totaal aantal panden in beheer daalde van 1965 (2015) naar 1865 (2020). Het lijkt de visitatiecommissie essentieel dat de SHM het type leegstand juist duidt voor haar jaarlijkse rapportering aan de VMSW (zie OD 6.2). Het is de SHM die aangeeft of de woning structureel leegstaat of niet. De visitatiecommissie gaat uit van de gegevens van de prestatiedatabank van de VMSW gezien de SHM de kans kreeg voorafgaand de visitatie om deze te verbeteren.

Met betrekking tot de leegstand, splitst de SHM in haar kwartaalrapportage aan de raad van bestuur de structurele leegstand op in 4 subgroepen en de frictieleegstand in 3 subgroepen:

Structurele leegstand	
- Projecten: project in voorbereiding	panden die vervat zijn in een renovatie- / vervangbouwproject onder leiding van een ontwerper/ontwerpteam voor uitvoering via 1 aanbesteding per project
- Projecten: project in uitvoering	
- Grondige algemene renovatie	panden die nood hebben aan een deelrenovatie bvb dak/sanitair/keuken/... of die door verschillende aannemers op afroep kunnen worden gerenoveerd onder leiding van een ingenieur (geen planwijziging)
- Te verkopen	alle panden die leegstaan tot openbare verkoop
Frictieleegstand	
- Verhuurbaar	panden waarvan werken klaar zijn, maar die wachten op toewijzing en/of start verhuring
- Wederverhuring	herstelwerken in uitvoering door eigen arbeiders of derden
- Te Controleren	pand is leeg volgens de database, tot afhandeling overlijden / gerechtszaak / plaatsbeschrijving & ontvangst sleutels om te kunnen bepalen welke werken nodig zijn om opnieuw te kunnen verhuren

De **frictieleegstand** schommelde in de periode 2015 tussen 11,6% (in 2014) en 12,2% (2019, met pieken van 16,6% in 2017). Einde 2019 stonden 219 woningen leeg volgens de prestatiedatabank. IVMH is daarmee de SHM in Vlaanderen met de hoogste frictieleegstand. Het totaal aantal niet 'verhuurmaanden' voor het totale patrimonium bedroeg ongeveer 12% of 2.897 maanden in 2019.

De SHM beschikt over een uitgebreid en gedetailleerd rapporteringssysteem om het type frictieleegstand op te volgen verhuurbaar op korte termijn, wachten op herstelwerken of te controleren bij specifieke

omstandigheden). Er is een maandelijkse rapportage aan de raad van bestuur. Uit interne opvolging bij IVMH blijkt dat het grootste deel van de woningen terug verhuurbaar is binnen de twee maanden na ontvangst van de sleutels bij uithuurname. Deze woningen hebben doorgaans een renovatiekost van minder dan 2.000 euro per woning. Voor de woningen met een renovatiekost van meer dan 2.000 euro is er een langere wachttijd door de inschakeling van derden, stelt de SHM. Hier zijn er meer werken nodig, met een planning op maat (1 à 2 maand). De SHM geeft aan dat zij ook voor keukens zal overstappen op raamcontracten, om de frictieleegstand te verkorten. De visitatiecommissie beveelt aan om na te gaan hoe de interventietermijnen verder kunnen gedrukt worden. Een strikte opvolging lijkt aangewezen. Tenslotte lijkt een betere afstemming tussen de technische dienst en de sociale dienst nodig om de inhuurnames vlotter te laten aansluiten bij het einde van de technische interventies. De visitatiecommissie wijst de SHM erop dat zij zeer veel huurinkomsten derft door deze frictieleegstand. Een effectiever toewijzingsbeleid kan de periode van leegstand inperken, door verschillende kandidaat-huurders tegelijk aan te schrijven, door het systematisch organiseren van kijkdagen (zoals bij een seniorenresidentie in Far West) en door de interventietermijnen van externe aannemers te verminderen.

De **structurele leegstand** bedroeg 3,5 % in 2019 of 972 maanden in 2019, waarmee de SHM zich in de middenmoot situeerde. In 2015 was de structurele leegstand nog meer dan 8%. De SHM heeft hier op ingezet, onder andere door de verkoop van huurwoningen die niet meer aan de normen beantwoorden of te hoge renovatiekosten vereisen. Andere woningen werden gerenoveerd. De 67 structureel leegstaande panden wachten op een globale renovatie (samen met anderen woningen).

De totale huurdersachterstal betreft in totaal 3.869 maanden, waarvoor de SHM huurinkomsten derft. Uitgaande van de gemiddelde huurprijs van 270 euro per maand voor een appartement, bedraagt dit ongeveer 1.044.000 euro van gemiste huurinkomsten.

De huurders met wie de visitatiecommissie sprak, stellen vragen rond de leegstand in de wijken en kaarten diverse leefbaarheidsproblemen aan (zie OD 4.3). Communicatie over het waarom en de tijdsduur van de leegstand aan huurders en belanghebbenden is cruciaal (zie OD 4.3). Tijdens de gesprekken met diverse actoren kwam dit probleem ook naar boven. De visitatiecommissie beveelt aan om te onderzoeken of er nog kan ingezet worden op verhuring buiten sociaal huurstelsel, om de maatschappelijk nefaste gevolgen van leegstand te verminderen en om woonbehoeften toch te voorzien in een woning.

De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om een strategie uit te werken en deze in een operationeel plan toe te passen om de leegstand drastisch te doen afnemen en ze nog strikter op te volgen, zoals aangegeven in het vorige visitatierapport. De visitatiecommissie raadt aan om dit in overleg met de stad Vilvoorde en de lokale actoren op te nemen. Daardoor zullen ook de onderhoudskosten dalen en de huurinkomsten stijgen. Ook het beter aansluiten en de organisatie van de toewijzing en inhuurname van de panden op het einde van de technische interventies lijkt aangewezen, zoals al in het vorige visitatierapport aangegeven werd. Maatschappelijk is langdurige leegstand moeilijk te verdedigen; ze beveelt de SHM aan om de mogelijkheden te onderzoeken van verhuring buiten sociaal huurstelsel in overleg met de stad en de lokale actoren. Tenslotte beveelt de visitatie de SHM aan om toe te zien dat de jaarlijkse rapportering aan de VMSW (zie OD 6.2) correct is. Het is immers de SHM die aangeeft of de woning structureel leegstaat of niet.

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

Beoordeling: goed

De huurdersachterstallen bedroegen 2,3% in 2019 en zijn in dalende lijn sinds 2015 (3,61%). De SHM nam in 2015 maatregelen om de stijgende trend een halt toe te roepen. De SHM heeft inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen en beschikt over een procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. Ze heeft ook over een debiteurenreglement en past de

boekhoudregels inzake de huurdersachterstallen correct toe. Tenslotte heeft ze procedures "bijwoning" en "domiciliefraude" opgesteld om deze te voorkomen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van IVMH als goed.

- De **totale huurdersachterstal** bij IVMH bedroeg in 2015 ongeveer 3,6% van de gefactureerde bedragen (d.i. de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als de vertrokken huurders). De huurdersachterstallen daalden nadien tot 2,19% in 2017 en in 2018 om opnieuw lichtjes te stijgen tot 2,3% in 2019. Sinds de vorige visitatie boekt IVMH alles in de boekhouding, ook de huurdersachterstallen van vertrokken huurders. Er zijn 25% SHM's met hogere huurdersachterstallen. De visitatiecommissie nuanceert de onderlinge positionering van de SHM's, omdat de boekhoudkundige verwerking van de huurdersachterstallen bij SHM's verschillend kan zijn, ook al groeit dit de laatste jaren meer naar elkaar toe. Een uniforme boekingswijze, toegepast door alle SHM's, draagt natuurlijk bij tot de vergelijkbaarheid tussen de SHM's onderling.
- De SHM beschikt over een rapporteringssysteem voor de huurdersachterstallen dat toelaat om deze op te volgen en rekening houdt met verschillende invalshoeken, zoals vertrokken huurders versus zittende huurders, huurschade, onbetaalde energiefacturen en de hoogte van het bedrag.
- Om aan de verdere stijging van huurdersachterstal het hoofd te bieden, volgt de SHM de procedure strikt op. Zo werden er in 2019 183 afbetalingsplannen opgemaakt, waarvan er nog 91 lopende waren op 31 december 2019. Er zijn in 2019 5 dossiers oninvorderbaar verklaard (4.132 euro) en conform de boekhoudkundige regels afgeboekt.
- De SHM heeft een procedurehandboek, **waarin de procedure huurachterstallen/debiteurenreglement is opgenomen**. Het doel van deze procedure is het sneller innen van de achterstallige gelden (huur, CV, water, onkostennota,...) met een minimum aan kosten en met het oog op het vermijden van een gerechtelijke procedure. Deze procedure is van toepassing zowel op de zittende huurders als op de vertrokken huurders. De procedure voorziet in 2 schriftelijke waarschuwingen met de mogelijkheid voor de huurder tot de opmaak van een afbetalingsplan in onderling overleg. Nadien wordt het dossier overgemaakt aan een advocaat. Het OCMW wordt hiervan op de hoogte gesteld indien de huurder zich onder de wettelijke inkomensgrenzen (17.022 euro) bevindt. Bedoeling is om via de verzoeningsprocedure voor de vrederechter een afbetalingsplan te bekomen. In functie van de beslissing van de vrederechter zal al dan niet overgegaan worden tot uithuiszetting. De procedure is goedgekeurd door de raad van bestuur in 2014. Zoals onder 4.2 aangegeven is, leeft echter de vraag bij de OCMW's om vroeger op de hoogte te worden gebracht bij huurachterstallen. Er lijkt niet veel uitwisseling te zijn hieromtrent. Mogelijks ligt een verklaring te zoeken in het feit dat het de financiële dienst is die de huurachterstallen opvolgt.

In het procedurehandboek staan ook de richtlijnen voor de boekhoudkundige verwerking van de huurdersachterstallen voor de vertrokken huurders. Deze boekhoudschema's zijn conform de geldende reglementering. De vorderingen worden "extra comptabel" bijgehouden gedurende de 5 daaropvolgende jaren met het oog op verificatie van recuperatiekans, waarna het dossier volledig als afgesloten wordt beschouwd. Alle andere dubieuze huurders worden onmiddellijk geboekt als oninvorderbaar, indien uit een document met zekerheid blijkt dat deze achterstal niet kan gerecupereerd worden. Deze achterstal van zittende huurders en vertrokken huurders die in schuldbemiddeling zijn, worden geboekt als oninvorderbaar voor het deel dat niet meer recupereerbaar is.

De SHM keurde een procedure goed in het kader van de opvolging van bijwoning **en domiciliefraude**. Zo geeft ze gevolg aan één van de aanbevelingen van de visitatie 2014 om sociale - en domiciliefraude op een meer gestructureerde wijze aan te pakken. De SHM zet in op preventieve acties. Zij informeert haar huurders op diverse momenten (via website, bij bespreking huurcontract, bij opvraging gegevens m.b.t. inkomsten en kennisgeving nieuwe huurprijs en bij controlebezoeken). Bij vermoeden

van domiciliefraude of bijwoning, verzamelt de SHM gegevens van nutsvoorzieningen (waterverbruik, energie), telefoonkosten, eventuele arbeidsplaats en school van kinderen. De SHM wordt hierover geïnformeerd via diverse kanalen (politie, toezichters van de SHM, KSZ). IVMH vraagt vervolgens aan de wijkagent om een onderzoek te starten. Nadien bezoekt IVMH de huurder om aan de hand van de verzamelde informatie de fraude aan te kaarten. Een eventueel buurtonderzoek wordt opgestart. Zo nodig zal bij domiciliefraude en bij eventuele schrapping uit het bevolkingsregister, de SHM een procedure starten tot ontbinding van de huurovereenkomst. Ingeval van bijwoning zal de SHM de gemeente verzoeken tot ambtshalve inschrijving en is er een mogelijke huuraanpassing of opzeg indien niet voldaan is aan de toelatingsvoorwaarden.

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

Beoordeling: zeer goed

IVMH maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. De aandacht gaat naar de actuele financiële leefbaarheid en deze voor de volgende jaren. De financiële planning heeft als basis een geactualiseerde versie van het herstelplan van 2013. De financiële planning is afgestemd op de renovatieplanning, vervangingsbouw en verkoop van huurwoningen evenals op de planning van onderhouds- en herstellingswerken. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties voor het gebruiken van een financieel plan als zeer goed.

- IVMH 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 (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.
- Uit de betrokken verslagen kan de visitatiecommissie opmaken dat IVMH de **planning 1 x per jaar uitgebreid bespreekt op de raad van bestuur** en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. De SHM vertrekt daarbij van het herstelplan uit 2013, die ze jaarlijks actualiseert en vergelijkt met het oorspronkelijke goedgekeurde plan. Ze is flexibel want ze actualiseert deze maandelijks wijzigt ze, of schrapt indien nodig. Dit gebeurt in functie van de bevindingen van de technische dienst: is de renovatiekost voor deze woning te hoog? staat de woning tussen reeds verkochte woningen? Dan actualiseert de SHM het plan en past ze aan met een link naar de financiële planning. De planning voorziet in alle lopende en geplande projecten tot en met 2029. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijds-horizon, gelet op het investeringsvolume van de SHM.
- De SHM heeft alle toekomstig geplande activiteiten opgenomen in de financiële planning, met exacte cijfers per jaar vanaf 2019 tot en met 2025. De SHM voorziet jaarlijks 612.000 euro (te indexeren) voor de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken; voor renovaties van woningen schrijft ze bedragen in conform de gedetailleerde renovatieplanning per jaar (2020: 12.828.186 euro; 2021: 2.885.186 euro, ... t.e.m. 2029). Dit verhoogt de realiteitszin van deze planning en geeft de SHM daardoor een duidelijk inzicht in de evolutie van de financiële leefbaarheid. In deze geplande activiteiten heeft IVMH ook berekend wat de extra huurinkomsten zijn na het wegwerken van de leegstand (door renovatie of onderhoudswerken): 771.000 euro per jaar. Het ganse herstelplan zal op het einde in 2025 95.856.376 euro gekost hebben.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

IVMH beschikt over een centraal gelegen, maar weinig klantvriendelijk kantoor in Vilvoorde. De SHM licht de kandidaten in over de voorwaarden voor het huren van een sociale woning, het gevolgde toewijzingssysteem, over de rechten en plichten en de mogelijkheden binnen het patrimonium. De kandidaten kunnen ook terecht bij de lokale OCMW's of bij de woonloketten van het IGS. Vele kandidaten verkiezen deze externe diensten. De briefwisseling van IVMH is meestal duidelijk en in klare taal opgesteld. Evenwel werden in afrekeningen onterecht kosten aangerekend aan de huurders. Het gebrek aan heldere communicatie over de renovatie en de onderhoud- en herstelwerken schept voor vele huurders grote onduidelijkheid. Voor de actualisatie gebruikt IVMH de klassieke procedure en brengt de welzijnsactoren hiervan op de hoogte. IVMH sensibiliseert haar huurders preventief over domiciliefraude. De SHM beschikt over een informatieve maar weinig wervende website. Ze vermeldt de klachtenprocedure niet op haar website. De huurders geven aan deze procedure helemaal niet te kennen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van IVMH voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- Het kantoor van IVMH is centraal gelegen te Vilvoorde in een complex met enkele stedelijke diensten en sociale huurwoningen. Het kantoor is goed bereikbaar met het openbaar vervoer en ligt op wandelafstand van het treinstation. Het kleine schuifloket van glas bevindt zich in de wachtzaal op de eerste verdieping en geeft een weinig uitnodigende indruk. De ingang is dezelfde als deze van het kantoor van de wijkpolitie, die wel binnenkort verhuist. Het kantoor is via een andere ingang toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Er is een afzonderlijk gesprekslokaal met respect voor privacy.
- Het loket van de sociaal-administratieve dienst en financiële dienst is geopend op maandag van 14u tot 18u en op woensdag en vrijdag van 9u tot 12u. De technische dienst is iedere weekdag bereikbaar. Buiten de openingsuren komt de oproep voor technische problemen terecht bij een callcenter. Omwille van de Corona-maatregelen is het kantoor tijdelijk enkel op afspraak toegankelijk en enkel telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 9u en 12u. De permanentie op maandag duurt tot 18.00 uur, waardoor huurders ook buiten de normale werkuren terecht kunnen bij de SHM. Zowel de huurders als sociale actoren met wie de visitatiecommissie sprak getuigen van een correct onthaal, maar de klantvriendelijkheid via de telefoon kan volgens de huurders nog verbeteren. Externe aannemers maken zelf een afspraak met de huurders en koppelen deze terug aan de dienst. Bij een gemiste tussenkomst of bij afwezigheid van de bewoner, steken zij een uitnodiging tot contactname voor nieuwe afspraak in de bus.
- De SHM laat kandidaten de keuze hoe ze hun inschrijving willen indienen: per post, email, persoonlijke afgifte op kantoor, via de OCMW's of via de woonloketten van het IGS Vilvoorde-Machelen. De SHM schakelt zich dus in in het netwerk van welzijnsactoren. De actoren waarmee de visitatiecommissie sprak signaleren dat kandidaat-huurders zich vooral wenden tot de woonactoren omwille van het toegankelijker aanbod van hun diensten. Eén maatschappelijk assistent verwerkt de doorgestuurde inschrijvingen van kandidaat-huurders. De welzijnsactoren getuigen dat de inschrijvingsprocedure goed verloopt en dat de actoren een bevestiging van de inschrijving bij de SHM ontvangen.
- De welzijnsactoren gaan de basistaalvaardigheid na bij de inschrijving en geven hun vaststelling door aan de SHM. Voor IVMH moet de kandidaat-huurder aantonen dat hij of zij Nederlands spreekt of de taal wil leren. Na één jaar sociaal huren vereist de SHM dat de huurder het basisoniveau Nederlands behaalt. IVMH gaat in de Kruispuntbank Inburgering na of de huurder voldoet aan de taalbeveiligingsvoorwaarde. Indien dit niet het geval is, verwijst de SHM de huurder door naar bevoegde

organisaties voor integratie en inburgering. Eventueel geeft IVMH huurders die niet voldoen aan de voorwaarden, door aan de afdeling toezicht.

- IVMH informeert de kandidaat-huurders over de voorwaarden voor het huren van een sociale woning en het gevolgde toewijzingssysteem en helpt hen bij het maken van een woningkeuze. De SHM begeleidt de kandidaten bij het afwerken van hun dossier en informeert hen over de rechten en plichten van de huurder en de verhuurder. De informatiebrochure die de nieuwe huurders ontvangen, bevat informatie over de SHM, de contactgegevens van de verschillende diensten, de huurprijsberekening, de brandverzekering, enz. Een bijlage aan de informatiebrochure is het intern huurreglement. De tekst hiervan is weinig wervend en sensibiliserend opgesteld, maar eerder een formele opsomming van rechten en plichten voor de huurders.
- De visitatiecommissie gaf in 2014 de aanbeveling om de OCMW's te informeren bij de actualisatie van het inschrijvingsregister om te vermijden dat administratief minder onderlegde kandidaat-huurders ongewild worden geschrapt en ze hun recht op een sociale huurwoning verliezen. De SHM brengt de welzijnsactoren op de hoogte wanneer de actualisatie eraan komt, maar geeft aan de welzijnsactoren geen lijst van kandidaten door die niet reageren. Na het verstrijken van de deadline van 30 dagen zoals opgenomen in de eerste actualisatiebrief, stuurt de SHM een herinneringsbrief. IVMH benut de vereenvoudigde procedure via de KSZ niet. Bij de laatste actualisatie werden 28% van de kandidaat-huurders geschrapt (605 op 2.178), een percentage waarmee de SHM eerder goed scoort t.o.v. andere SHM's. De visitatiecommissie adviseert IVMH om het gebruik van de vereenvoudigde procedure te overwegen, zodat kandidaten niet onterecht geschrapt worden uit het register door hun vergetelheid.
- IVMH sensibiliseert haar huurders preventief over domiciliefraude. Zij licht de reglementering daarover toe bij de inschrijving en bij de ondertekening van het huurcontract. Ook naar aanleiding van de huurprijsberekening informeert de SHM de huurders over de procedure en af en toe heeft ze het er over in de huurderskrant. In de informatiebrochure wijst de SHM de kandidaat-huurders erop om elke wijziging aan de bewoning of gezinstoestand te melden. Ook het CAW waarschuwt haar cliënten om de SHM tijdig te informeren in geval van wijzigingen.
- De brieven van IVMH zijn in klare taal opgesteld en verwoorden de inhoud op een heldere, gemotiveerde wijze. De SHM vermeldt in haar brieven steeds een concrete datum tegen wanneer de bestemming een antwoord dient te geven en vermeldt de contactpersoon in de aanhef. De huurders en sociale actoren waarmee de visitatiecommissie sprak vinden de brieven begrijpelijk opgesteld.
- De meningen van de huurders met wie de visitatiecommissie sprak over de kostenafrekeningen zijn wisselend. De jaarlijkse afrekening vinden de huurders duidelijk. De kostentoe wijziging bij herstellingen aan de huurder of aan de verhuurder wordt gebaseerd op het Ziezo-boekje. De huurders ontvangen deze leidraad bij ondertekening van het huurcontract. De welzijnsactoren hebben evenwel onterecht aangerekende kosten vastgesteld naar aanleiding van de plaatsbeschrijving bij vertrek en dubbel gerekende herstellingswerken. De visitatiecommissie adviseert om de procedure voor toewijzing van de herstellkosten aan huurder of SHM te evalueren.
- De visitatiecommissie stelt vast dat er bij de huurders met wie de commissie kon spreken, veel vragen waren over de communicatie van de SHM. Zo was er onduidelijkheid bij huurders wanneer hun woning gerenoveerd zou worden en waarom en hoe lang er talrijke woningen van de SHM langdurig leegstaan. In haar communicatiestrategie kan de SHM ook de eigen onderhoud- en herstellwerking meenemen, want ook hierover zijn er vrij veel vragen bij bewoners (zie OD 2.1). De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om werk van een communicatiestrategie omtrent de renovatie-inspanningen om duidelijk te maken wie of welke woning wanneer aan de beurt is en hoe dit zal verlopen.

- IVMH verspreidt een omvangrijke huurderskrant (20-tal bladzijden). De huurderskrant is een realisatie samen met de Vilvoordse huurdersgroepen en Riso Vlaams-Brabant. De krant bevat artikels over o.a. de huurprijsaanpassing, de energiecorrectie, nieuwe projecten, nieuws van de huurderswerking en de aankondigingen van wijkfeesten. Sinds Riso haar buurtwerking in 2019 beëindigde, verscheen geen nieuwe editie voor de huurders van IVMH. De SHM verspreidt in de wijk Houtem een renovatiegazel om de wijkbewoners op de hoogte te houden van de verdere evolutie en vooreringen van de renovatiewerken (zie OD 4.4).
- De website is opgedeeld in hoofdrubriken zoals “ik wil huren”, “ik ben huurder” en “herstellingen en onderhoud”. De website is formeel opgebouwd, maar op bepaalde aspecten weinig verhelderend (bijvoorbeeld m.b.t. betalingsachterstall). Op de website vindt de bezoeker een pdf-inschrijvingsformulier, een keuzeformulier om de gewenste woning en omgeving bekend te maken en een toelichting bij de inschrijving als kandidaat-huurder. De kandidaat-huurder kan zijn plaats op de wachtlijst consulteren via de website. Een informatief overzicht van het bestaande patrimonium is niet beschikbaar op de website. De website biedt wel informatie per project met daarbij een grondplan en soms een foto of simulatie van het ontwerp. De visitatiecommissie adviseert de SHM om een overzichtspagina per (deel)gemeente met foto's en informatie over het type woning en het aantal slaapkamers te voorzien op de website. De huurder kan via de website met een online-invulformulier een herstelling aanvragen en ook de status van de herstellingswerken opvolgen. De SHM biedt haar huurders een onderhoudskalender aan en publiceert een pdf van het ZieZol-boekje met een handig overzicht met wie welke herstelling moet uitvoeren en betalen. Op de website vindt de bezoeker in de rubriek “handige tips” nuttige informatie over waterbesparing, ventileren, het kiezen van de voordeligste energieleverancier en sorteertips. De website levert daarnaast algemene informatie over IVMH, de raad van bestuur, de medewerkers en een uitgebreide verzameling van formulieren en documenten, waaronder de jaarverslagen en het vorige visitatierapport uit 2014. De website vermeldt geen links naar de Vlaamse instanties, andere SHM's of SVK's uit het actieterrein. De SHM benut geen sociale online netwerken.

De website is zeer bescheiden qua informatie over het indienen van een klacht. Er is geen standaardformulier beschikbaar en de toelichting is te vinden in de rubriek met nieuwsberichten. De website vermeldt enkel dat een klacht ingediend kan worden per brief, per email of via het contactformulier op de website. In de periode 2016-2019 ontving de SHM een 40-tal klachten waarvan slechts 17 gegrond werden bevonden door IVMH. De SHM geeft geen toelichting over de aard van de klachten in haar jaarverslagen. Noch de procedure, noch de klachtenbehandelaar zijn bekend bij de huurders waarmee de visitatiecommissie sprak. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om de klachtenprocedure beter bekend te maken en de naam van de klachtenbehandelaar te vermelden.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De informatiedeling via de prestatiedatabank verloopt niet optimaal. Ook op het lokale niveau kan de onderlinge informatiedoorstroming en afstemming nog verbeteren. De lokale woonactoren en de gemeentebesturen uit het actieterrein spreken van een weinig meewerkende SHM en verwachten meer initiatief tot overleg door de SHM en een grotere betrokkenheid in de netwerken uit het actieterrein. IVMH publiceert het vorige visitatierapport en haar jaarverslagen op de website. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- De informatiedeling met VMSW verloopt niet optimaal. De gegevens, zoals de structurele en frictie leegstand, de renovatieplanning, enz., werden op de prestatiedatabank niet tijdig geactualiseerd

door de SHM. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om haar gegevens in de prestatiedatabank periodiek te controleren en de nodige correcties te melden, zodat een vergelijking met andere huisvestingsmaatschappijen mogelijk blijft. De bruikbaarheid van dit systeem en de mogelijkheid om met betrouwbare informatie beleidsbeslissingen te nemen, staat of valt met een consequente opvolging door de SHM.

- Op het lokaal niveau neemt de SHM meestal deel aan het lokaal woonoverleg (LWO) in de gemeenten uit het actieterrein. Uit de verslagen van het LWO, blijkt dat de voorzitter, de directeur en/of een medewerker aanwezig zijn op het LWO van de stad Vilvoorde. Dit is niet altijd het geval voor het LWO in de gemeente Machelen en de stad Mechelen.
- Volgens de gemeentelijke actoren met wie de visitatiecommissie sprak is de SHM een weinig meewerkende maatschappij en levert ze haar informatie eerder op hun vraag en niet spontaan. IVMH betreft de stedenbouwkundige ambtenaren in de jury's voor de aanduiding van een architect. Met de medewerkers van de stad Mechelen heeft de SHM zelden contact. De visitatiecommissie adviseert IVMH om pro-actiever te informeren zodat actoren sneller op de hoogte zijn van de toekomstige projecten.
- De gemeentebesturen verwachten meer overleg door de SHM met de sociale actoren over bijvoorbeeld de toewijzingen in het kader van gemeentelijke reglementen, de opmaak van woonbeleidsconvenanten, enz. De SHM gaf aan de maatschappelijke werkers van de OCMW's wel een toelichting over de recente aanpassingen aan de wetgeving omtrent sociaal verhuren. IVMH maakt geen deel uit van andere lokale overlegplatformen dan het LWO. Daardoor wordt de SHM als een 'stand alone' aanzien in het werkveld en schakelt ze zich onvoldoende in in de professionele netwerken uit het actieterrein. Het is volgens de visitatiecommissie belangrijk dat de SHM de vraag niet afwacht om informatie te verspreiden maar zelf contacten met de welzijnsactoren legt. Het is tevens belangrijk dat IVMH aantoont bereid te zijn mogelijke vragen naar initiatieven op korte termijn constructief te benaderen.
- De website biedt de lokale actoren algemene info over de geschiedenis van de SHM, de samenstelling van de raad van bestuur en het personeelsbestand en documenten, zoals de nieuwsbrief, het visitatierapport uit 2014 en de jaarverslagen van de voorbije jaren. Deze jaarverslagen bieden slechts een beperkt zicht op de activiteiten van IVMH. De website verwijst niet naar Vlaamse instanties of naar andere SHM's en SVK's uit het actieterrein.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

IVMH peilt niet op een objectieve en systematische wijze naar de tevredenheid van haar klanten. De SHM organiseerde de laatste tevredenheidsmeting in 2014. Ze gaf geen uitvoering aan de aanbeveling van het vorig visitatierapport. In 2021 heeft de SHM een enquête verstuurd, waarvan nog geen resultaten bekend zijn. Uiteraard is er geen vertaling van resultaten of communicatie over verbeteracties. IVMH meent op basis van signalen de noden van huurders op te volgen. Er is geen indicatie dat de SHM aan de hand van deze opmerkingen verbeteracties onderneemt. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- De visitatiecommissie suggereerde in het vorige visitatierapport om de resultaten van de tevredenheidsmeting uit 2014 te communiceren met de huurders en deze meting periodiek te herhalen. Ze stelde voor om de enquête aan te vullen met meer permanente bevragingen over elementen als de

woningkwaliteit, de opvolging van herstelling- en onderhoudswerken en de begeleiding bij en organisatie van de verhuisbewegingen, om zo de werking te kunnen verbeteren.

- De tevredenheidsmeting uit 2014 was de laatste enquête die IVMH hield. Intussen heeft de SHM geen metingen gedaan omwille van tijds- en personeelsgebrek en omdat ze haar focus heeft gelegd op renovatie en de kwaliteitsverbetering. De visitatiecommissie betreurt dat de SHM zich verantwoordt door te verwijzen naar andere noden. In maart 2021 heeft de SHM een nieuwe algemene tevredenheidsenquête verstuurd waarvoor ze intussen een responsgraad heeft behaald van 34%, identiek aan deze bij de enquête uit 2014. De resultaten van deze enquête werden nog niet verwerkt door de SHM. De visitatiecommissie betreurt dat de SHM pas laat gestart is met deze meting. Op deze wijze zijn de resultaten onderling moeilijk vergelijkbaar en kan de SHM geen lessen trekken ter verbetering van haar dienstverlening.
- IVMH meent te kunnen peilen op basis van andere informatie die zij van haar huurders ontvangt. Aan bewoners van nieuwe woningen bezorgt de SHM een formulier waarin ze opmerkingen kunnen overbrengen aan de SHM. De opmerkingen worden doorgestuurd naar de aannemer voorafgaand aan de oplevering. Volgens IVMH kunnen huurders ook een boodschap meegeven over gebreken op de werkbonden. De visitatiecommissie verkreeg geen indicaties dat de SHM aan de hand van deze opmerkingen verbeteracties onderneemt.
- De visitatiecommissie besluit dat de SHM niet over objectieve indicatoren zoals een tevredenheidsmeting, een gestructureerde opvolging van signalen of een goed werkende klachtenprocedure beschikt om haar werking af te toetsen aan de doelstellingen en deze te verbeteren. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om op een objectieve en systematische wijze naar de tevredenheid van haar klanten te peilen, om de resultaten in verbeteracties te vertalen en om de vooropgestelde maatregelen te communiceren naar de klanten. Dit alles moet het mogelijk maken om haar werking constant te verbeteren. Onder meer de goede praktijken die op de website van de visitatieraad terug te vinden zijn, zijn daartoe inspirerend.

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:

OD 1.1 & OD 1.2

Maak duidelijke afspraken met de gemeenten waar je actief bent over de te verwachten rol van de sociale huisvesting en het al dan niet op peil houden of laten groeien van het aandeel sociale woningen. Betrek hierbij ook de grondpositie in Houtem en ga na hoe je deze alsnog kan valoriseren.

OD 1.5 & OD 4.1

Maak concreet werk van de visie omtrent levenslang wonen. Ga per wijk na welke woningen de SHM er reeds heeft, in welke mate deze over- of onderbewoond worden en hoe de wachtlijsten en ook de wachttijden er zich verhouden om dan vervolgens samen met de lokale woonactoren vast te leggen welke woningtypologieën gewenst zijn om dit principe waar te maken. Heb hierbij voldoende aandacht voor grote huishoudens.

OD 2.1

Maak werk van een aanpak met concrete doelstellingen waarbij de ERP-criteria op korte termijn worden ingevuld. Anno 2021 is het niet langer kiezen voor quick-wins geen optie meer als blijkt dat de SHM hiermee dusdanig aan haar wettelijke verplichtingen verzaakt.

OD 2.1 & 4.3

Maak werk van een communicatiestrategie omtrent de vele renovatie-inspanningen. Dit niet alleen om de geleverde prestaties te beklemtonen, maar vooral ook om duidelijk te maken wie of welke woning wanneer aan de beurt is en hoe dit zal verlopen. Kader in deze communicatie ook de leegstand in de wijk en geef bewoners zicht op perspectief. Ten aanzien van deze omvangrijke leegstand moet tijdelijk gebruik heroverwogen worden.

In deze communicatie kan de SHM beter ook de eigen onderhoud- en herstelwerking meenemen, want ook hierover zijn er vrij veel vragen bij bewoners en dan in het bijzonder welke werken ten laste zijn van de huurder.

OD 3.1

Maak een grondige analyse van de oorzaken van de overschrijdingen van de bouwkosten en bekijk hoe de voorbereiding en de opvolging van de werven verbeterd kan worden. Deze aanbeveling was reeds opgenomen in het vorige visitatierapport. Het is dus hoog tijd voor de SHM om hier echt werk van te maken; de SHM kan eventueel te rade gaan bij andere collega's die hier zeer goed op scoren.

De visitatiecommissie raadt aan om de ontwerprichtlijnen aan te passen na de analyse van de oorzaken van de meerwerken en terugkerende thema's van meerwerken beter op te nemen in de voorbereiding. Het overschakelen van individuele renovaties naar renovaties is groep zoals de SHM besliste, kan leiden tot het beter beheersen van de kostprijs.

OD 4.1

Huurders stellen dat de technische en praktische toelichting over nieuwe technieken (zoals het ventilatiesysteem) in nieuwe woningen onvoldoende helder toegelicht worden. De visitatiecommissie beveelt IVMH aan om de communicatie hierover bij intrede te verbeteren zodat alle huurders de technische installaties op de juiste wijze benutten.

Omwille van de corona-maatregelen werden sinds maart 2020 alle huisbezoeken afgelast. De VC beveelt de SHM aan om meer systematiek te brengen in het afleggen van huisbezoeken en deze zo spoedig mogelijk te hernemen wanneer de Corona-maatregelen dit toelaten. Huisbezoeken maken het mogelijk om eventuele vragen en problemen gemakkelijker aan te kaarten (zie OD 6.1). Dit bevordert dan weer de uitbouw van een vertrouwensrelatie met de huurders.

De aanpak van IVMH ten aanzien van onderhoudsproblemen is volgens de visitatiecommissie eerder reactief en gebaseerd op meldingen. De SHM meldt probleemsituaties niet spontaan en schakelt welzijnsactoren laat-tijdig in. Om haar prestaties te verbeteren, beveelt de visitatiecommissie aan om haar aanpak te evalueren, rekening houdend met het perspectief van de meest kwetsbaren. Ook kan de SHM frequenter huisbezoeken voorzien, zodat ze haar aanpak indien nodig kan bijsturen.

OD 4.2

Evalueer je aanpak voor het vermijden van uithuiszetting samen met de partners in het terrein. Dit zou moeten leiden tot een gestructureerde samenwerking met alle betrokkenen actoren

OD 4.3

Werk een visie uit over een eigen benadering van de leefbaarheidsuitdagingen. Zet in op meer structurering en omkadering van het sociaal beleid met betrekking tot leefbaarheid o.a. door de samenwerking met externe partners, (individuele en collectieve) bewonerscontacten en lokale initiatieven die een positieve en stimulerende invloed hebben op de samenleving en de sociale cohesie in de wijken.

OD 4.4

Maak werk van een echte bewonersbetrokkenheid, ga na in welke mate er vandaag mogelijkheden bestaan om dit te realiseren, in samenwerking met lokale partners, welke rol de buurtcomités daarin kunnen vervullen en zet een groeipad uit.

OD 5.2

Werk een strategie uit en pas die toe om de leegstand drastisch te doen afnemen. Ga na hoe de interventie-termijnen kunnen gedrukt worden. Een strikte opvolging en een betere afstemming tussen de technische dienst en de sociale dienst is nodig om de inhuurnames vlotter te laten aansluiten bij het einde van de technische interventies. Maatschappelijk is langdurige leegstand moeilijk te verdedigen;

OD 6.1

Werk een communicatiestrategie uit ten aanzien van je werking, waarbij naast de klachtenprocedure ook andere facetten (onder meer m.b.t. onderhoud en herstel) op een klantvriendelijke wijze worden aangebracht. Schep duidelijkheid over de renovatieplannen van de SHM en informeer huurders over de plannen met langdurige leegstaande woningen.

OD 6.2

De gegevens op de prestatiedatabank werden niet tijdig geactualiseerd door IVMH. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om haar gegevens in de prestatiedatabank periodiek te controleren en de nodige correcties te melden, zodat een vergelijking met andere huisvestingsmaatschappijen mogelijk blijft.

OD 6.3

Peil op een objectieve en systematische wijze naar de tevredenheid van je klanten en gebruik de resultaten om verbeteracties op te maken.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

De Inter-Vilvoordse maatschappij voor huisvesting heeft aardig wat werk voor de boeg. Op tal van operationele doelstellingen moet de aanpak nog uitgewerkt worden. In principe moet de SHM in staat zijn dit zelfstandig op te nemen, maar dit zal toch een koerswijziging van de SHM vergen. De visitatiecommissie raadt de Vlaamse overheid aan dit proces aandachtig op te volgen via een verbeterplan. Het feit dat het grote renovatieprogramma binnenkort afloopt kan mogelijk soelaas bieden, maar de SHM mag hier eigenlijk niet op wachten en dient vandaag in actie te schieten. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om dit verbeterplan af te toetsen op wat realistisch haalbaar is, maar acht dat de SHM met de huidige middelen beter moet kunnen. De visitatiecommissie verwacht dat de raad van bestuur van de SHM hier ook een actievere rol in opneemt.

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 geen bijzondere werkwijzen geïdentificeerd die mogelijk als 'goede praktijk' uitgediept en veralgemeend kunnen worden naar andere sociale huisvestingsmaatschappijen.)

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Olivier Moelaert Directeur
- Jan Picqueur Voorzitter Raad van Bestuur

Medewerkers SHM

- Kurt van Petegem Sociaal-administratieve dienst
- Anita De Moor Sociaal-administratieve dienst
- Bart Mariën Sociaal-administratieve dienst
- Francis Dupont Financiële dienst
- Nick Geenen Dienst projecten
- Geert Goosens Dienst herstellingen en onderhoud

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie, SVK's, OCMW's, CAW's en andere welzijnswerkers

- Jeroen Loos Diensthoofd wonen Vilvoorde na 1 jaar -
- Lisa De Muylder Omgevingsambtenaar Machelen
- Barbara Van Hamme Deskundige huisvesting en Ruimtelijke Ordening Machelen
- Janna Peeters Huurdersbond
- Lieselot Vervoort Diensthoofd Sociaal huis Vilvoorde
- Katrien loos Projectmedewerker sociaal huis Vilvoorde
- Tim Romeyns* Projectcoördinator Regionaal Woonbeleid Vilvoorde-Machelen

Op dit gesprek waren alle stedenbouwkundige diensten en huisvestingsambtenaren van de gemeenten in het actieterrein, alsook alle sociale diensten van de OCMW's in het werkingsgebied, de huurdersbond en het CAW uitgenodigd.

*Tim Romeyns kon niet aanwezig zijn op de visitatiedag zelf en werd nadien telefonisch gecontacteerd.

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- 12 aanwezige sociale huurders

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Hans Bonte Burgemeester Vilvoorde

Op dit gesprek waren alle burgemeesters en schepenen voor wonen, stedenbouw, sociale zaken van de gemeenten in het actieterrein, uitgenodigd.

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

Dit visitatierapport wil objectieve informatie geven over de prestaties van deze sociale huisvestingsmaatschappij. De voornaamste doelstelling van de visitatie bestaat erin om de SHM in staat te stellen haar prestaties te verbeteren. Vandaar dat dit rapport in eerste instantie de SHM als lezer voor ogen heeft en er dikwijls begrippen en afkortingen gebruikt worden, die voor een SHM zeer vertrouwd zijn, maar daarom niet voor elke lezer. Hieronder vindt u een alfabetische lijst van afkortingen en veel gebruikte termen, die u als lezer zullen helpen bij 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. Artikel 4.17 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 spreekt echter niet langer van aangemelde woningen. Vanaf dan spreken we over de "projectenlijst", als referentiebasis. Om op die projectenlijst te komen moet een SHM verschillende stappen doorlopen (zie ook *Lokale beleidstoets* en *Renovatietoets*).

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

actualisatie: Elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt, houdt 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, stuurt 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 huidige 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 het Vlaams Woningfonds (VWA) en

(2°) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's). De door de het VWF verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor het VWF lagere rentetarieven hanteert 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.). De 'bijzondere sociale lening' wordt door het VWF ook 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamswoning-fonds.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's die optreden als kredietbemiddelaar voor het VWF. De EKM's verstrekken sociale leningen 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 het VWF, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

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

Design and Build-oproep: Een Design and Build-oproep is een periodieke oproep bij private actoren om voorstellen in te dienen voor de gunning, in de vorm van een open of beperkte 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: De bepalingen uit het voormalige 'erkenningenbesluit' (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) werden geïntegreerd in het eengemaakt Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021, en zijn te vinden onder de artikelen 4.96 tot en met 4.128.

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 gegregreerde 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 geobjectieerde 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 huurachterstallen, niet-betalde huurlasten evenals 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 boek 6 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021. 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. 6.1, eerste lid, 3° van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021).

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

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

KSH of Kaderbesluit Sociale Huur: Hiermee wordt verwezen naar de bepalingen van het Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. Deze bepalingen werden inmiddels geïntegreerd onder boek 6 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021

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

wetgeving verplicht een K-waarde van ten hoogste K40 (of 40 W/m²K)

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

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

lokale woontoets: Als eerste stap in de 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 programmering (en dus subsidiëring). Behoudens uitzonderingen moeten

alle projecten eerst een *lokale beleidstoets* doorlopen (en renovatie- of vervangingsbouwprojecten ook een *renovatietoets*) alvorens ze op de projectenlijst kunnen komen. Nadat een project op de projectenlijst staat, kan het achtereenvolgens op de *meerjarenplanning* en de *korte termijnplanning* komen, alvorens het project in uitvoering gaat.

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

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

samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

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

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

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

toewijzingsreglement: Het 'toewijzen' gebeurt op basis van strikte regelgeving die in boek 6 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 is opgenomen. Gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden kunnen in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden bijkomende specifieke voorrangsregels qua toewijzing 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. Die specifieke toewijzingsregels worden opgenomen in een toewijzingsreglement. (cf. art. 6.27 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021).

toezichthouder: de toezichthouder voor de sociale huisvesting, vermeld in artikel 4.81 van de Vlaamse Codex Wonen

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 beperkt deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuring buiten sociaal huurstelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die daartoe door de Vlaamse Regering erkend zijn (cf. boek 6, deel 11 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021).

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 6.19 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 bepaalt de voorrangsregels die van toepassing zijn als een SHM een sociale huurwoning toewijst. Artikel 6.20 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 bepaalt 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

personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Vereenvoudigd gezegd vormen 2 halftijdse werknemers 1 VTE. Een voltijds werknemer en werknemer die 4/5 werkt, vormen samen 1,8 VTE.

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtdijst: zie *actualisatie*

Wonen-Vlaanderen: het intern verzelfstandigd agentschap zonder 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

Formele reactie van de SHM
Inter-Vilvoordse maatschappij
voor huisvesting (2630)
n.a.v. het visitatierapport
van 10 februari 2022



Vlaanderen
is wonen

Geachte minister,

Op 10 februari 2022 mochten wij het definitieve rapport van de visitatiecommissie ontvangen, waarvoor dank.

Aangezien de Raad van Bestuur (RvB), het personeel en de directeur van de Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting (IVMH) met een aantal vragen blijven zitten over het verloop van de visitatie en de totstandkoming van het definitieve rapport, we ons tot u. We wensen onze reactie onder te verdelen in drie delen:

1. de (ondertussen) genomen acties naar aanleiding van de aanbevelingen, onderverdeeld per OD;
2. operationele doelstellingen waar we onze argumenten al meegaven tijdens de visitatiegesprekken en in onze schriftelijke antwoorden op de tussentijdse rapporten;
3. enkele bedenkingen bij het verloop van de visitatie en de totstandkoming van het rapport.

1. De (ondertussen) genomen acties naar aanleiding van de aanbevelingen, onderverdeeld per OD

Op basis van de bevindingen en de aanbevelingen van de visitatoren hebben wij een eerste evaluatie gemaakt en bekeken of er aan elke aanbeveling een actie moet gekoppeld worden. De meeste zaken zijn ondertussen aangepakt en uitgewerkt of zijn in uitwerking. We komen hier verder onderstaand op terug. De aanbevelingen werden volgens het SMART-principe aangepakt, zodat op korte termijn kan worden aangetoond welke actie de IVMH hieraan koppelt.

OD 1.1 en OD 1.2

De IVMH is reeds meerdere malen vragende partij geweest, om de gemeenten uit haar werkingsgebied uitspraak te laten doen over het toekomstige sociaal huisvestingsbeleid. Deze vraag werd zowel informeel als formeel gesteld tijdens diverse overlegmomenten met de colleges van burgemeester en schepenen (CBS).

Op 10 maart 2020 vond een overleg plaats met stad Vilvoorde en de IVMH, waarbij opportuniteiten rond sociale woningbouw onderzocht werden. Op 25 mei 2021 had een overleg plaats tussen de stad Vilvoorde en de IVMH rond de evolutie en verwachtingen van het aandeel sociale woningen in de stad. Tot op heden heeft stad Vilvoorde nog geen definitieve uitspraak gedaan over het sociaal objectief en het beleid dat zij in de toekomst wenst te voeren. Dit proces is momenteel lopende in de schoot van het CBS van de stad Vilvoorde.

Op 21 maart 2022 staat een volgend overleg gepland met het CBS van stad Vilvoorde om te praten over het toekomstige sociale huisvestingsbeleid. Zodra het CBS hierover een beleid formuleert, zal dit teruggekoppeld worden op de eerstvolgende RvB van de IVMH. Deze beleidsbeslissing is nodig, om onze strategische doelstellingen naar de toekomst toe verder uit te werken.

OD 1.5 en OD 1.4

De IVMH heeft reeds cijfermateriaal over het aantal woningen per wijk en welke woningen er kunnen fungeren als gezinswoning, woningen voor alleenstaanden en seniorenwoningen. De IVMH heeft op heden een beknopte visietekst over levenslang wonen maar zal deze verder uitwerken, beter definiëren en haar aanpak hierin beter vastleggen. Deze aangepaste visietekst wordt voorgelegd op de RvB van mei 2022. Na goedkeuring van deze visietekst zal deze op het

woonoverleg in Vilvoorde en Machelen worden voorgelegd en eventuele opmerkingen kunnen hierin worden meegenomen.

De datum van het woonoverleg kan nog niet worden meegedeeld aangezien deze nog niet vastligt (vermoedelijk midden 2022). Het is stad Vilvoorde die hierin de regierol heeft.

Nadat deze visietekst is besproken op het woonoverleg, wordt deze al dan niet aangepast met eventuele opmerkingen en kan deze tenslotte definitief worden voorgelegd ter goedkeuring op de RvB van de IVMH. Dit is voorzien tijdens de RvB van augustus 2022.

OD 2.1 en OD 4.3

Wat de communicatiestrategie naar de huurders betreft is de IVMH op heden mee gestapt in een samenwerking tussen verschillende SHM's die periodiek (3-maandelijks) een huurderskrant uitbrengen. Naast algemene informatie heeft elke SHM een aparte rubriek van 4 tot 6 pagina's waarin zij informatie kan delen met haar huurders. De eerste huurderskrant werd reeds in december 2021 opgemaakt en in de eerste week van januari 2022 verspreid naar alle huurders. In deze editie konden we dieper ingaan op een aantal thema's zoals de huurprijsherberekening, energietips, informatie over de situatie leegstand, info over renovaties en nieuwe projecten en de ingebruikname van GFT-containers van INCOVO.

De volgende huurderskrant komt uit in april 2022. In de volgende edities is het de bedoeling, om verder onze huurders goed te informeren en korter op de bal te spelen over andere projecten en/ of problematieken of veel voorkomende vragen van huurders. Deze kunnen we halen uit de recente tevredenheidsenquête, die werd afgerond op 8 november 2021.

Deze aanpak werd uitgewerkt naar aanleiding van de stopzetting van de samenwerking tussen Stad Vilvoorde, vzw Riso (SAAMO – Samenlevingsopbouw Vlaams-Brabant) en IVMH. Deze samenwerking werd stopgezet doordat SAAMO haar werking anders heeft georiënteerd teneinde een werking te kunnen opzetten binnen haar subsidiëring.

Wat betreft de communicatiestrategie naar aanleiding van renovatieprojecten zetten wij onze aanpak met behulp van bewonersvergaderingen verder. Zo vonden er al twee bewonersvergaderingen plaats naar aanleiding van grote renovatieprojecten in de gemeente Machelen op 26 oktober 2021 en in de Diegem op 27 oktober 2021. Op deze bewonersvergaderingen waren meer dan 70 mensen aanwezig. Zowel onze technische dienst al onze leefbaarheidsmedewerker waren op deze bijeenkomsten aanwezig om zo te kunnen antwoorden op de bezorgdheden van de huurders. Wanneer de uitvoering van de werken dichterbij komt zal er een nieuwe bewonersbijeenkomst georganiseerd worden (datum nog niet gekend).

OD 3.1

De IVMH zal een analyse maken van de oorzaken van de overschrijdingen van de bouwkosten door het advies te volgen van de visitatoren en ten rade gaan bij collega SHM's. Hiervoor zullen in de maand maart 2022 afspraken gemaakt worden met Dijledal te Leuven en Woonpunt Mechelen.

Ondertussen werd op de technische werkgroep (opgericht tussen de SHM's van Vlaams-Brabant) van 21 september 2021 de vraag gesteld om gezamenlijk na te denken over een strategie teneinde de overschrijdingen van de bouwkosten te beheersen. De vorige bijeenkomst die ging doorgaan op 18 januari 2022 werd afgelast wegens corona. Er staat een nieuwe bijeenkomst gepland op 15 maart 2022 waarop de beheersing van overschrijdingen van de bouwkosten zal worden besproken. Op basis van dit overleg zullen de ontwerprichtlijnen worden geëvalueerd en zullen er ook een aantal zaken in opgenomen worden die rekening houden met het toekomstig circulair bouwen. Zo is het de bedoeling om voor te schrijven materialen te gebruiken, die na hun levensduur kunnen worden gerecycleerd.

Op de RvB van september 2022 zal dit worden besproken ter goedkeuring.

OD 4.1

In de derde editie van de huurderskrant zal een rubriek gewijd worden om de huurder beter te informeren over de technische installaties (ventilatiesysteem, thermostaat,...). Er zal ook duidelijk worden mee gegeven dat de huurders te allen tijde op onze technische dienst terecht kunnen om verdere uitleg te krijgen.

Elke nieuwe huurder krijgt binnen de twee maanden na de inhuurneming een inspectiebezoek. Tijdens dit huisbezoek kunnen huurders vragen stellen over allerlei praktische zaken, werking van apparaten, verwarming en ventilatie, enz... . Wegens de coronamaatregelen werd dit niet consequent uitgevoerd, daar onze toezichter de woningen niet mocht betreden. Nu de coronamaatregelen zijn opgeheven, gebeuren de inspectiebezoeken opnieuw op volle kracht, waarbij de huurder op dat moment informatie kan vragen aan onze toezichter. Mochten in de toekomst de coronamaatregelen terugkomen, dan zullen de inspectiebezoeken via Teams of per telefoon verlopen zodat zij op deze manier kunnen worden verder gezet.

Tijdens de bewonersvergaderingen moedigen we de huurders ook aan om gebruik te maken van de energiesnoeiers die actief zijn in stad Vilvoorde en Machelen om zo hun energieverbruik en de werking van verwarmingsapparaten, verlichting en verluchting te optimaliseren. In de huurderskrant van eind 2022 (net voor de winter) laten we een huurder aan het woord die gebruik heeft gemaakt van de energiesnoeiers.

OD 4.2

De aanpak voor het vermijden van uithuiszettingen is ondertussen geëvalueerd. Op basis van de aanbeveling van de visitatoren heeft de IVMH al haar welzijnsactoren uitgenodigd en hun gevraagd op welke manier wij ons meer ten dienste kunnen stellen. Die gesprekken gingen door, met OCMW Machelen en CAW Halle-Vilvoorde op 11 oktober 2021 en met OCMW Vilvoorde op 26 oktober 2021. Niettegenstaande dat de welzijnsactoren via de griffie van het vrederecht ook op de hoogte worden gebracht, heeft de IVMH zich geëngageerd om, vanaf heden, dossiers waar een uithuiszetting dreigt onmiddellijk te melden aan haar welzijnspartners van de desbetreffende gemeente. Met “onmiddellijk” wordt bedoeld het tijdstip dat het dossier wordt overgemaakt aan de externe raadsman ter oproeping voor het vrederecht. Dit werd afgesproken tijdens overleg met de welzijnsactoren naar aanleiding van de visitatie.

OD 4.3

Na het wegvallen van de samenwerking tussen stad Vilvoorde, SAAMO en IVMH staan we nu zelf in voor de opvolging van de leefbaarheid. Hiertoe werd reeds vóór de visitatieronde een medewerker (1 VTE) leefbaarheid aangeduid, die exclusief instaat voor het behalen van onze doelstellingen. Wegens de coronamaatregelen werd dit nog niet ten volle opgestart. Voor en tijdens de coronamaatregelen waren er overlegmomenten met de huurdergroepen en huurdervertegenwoordigers in de wijk Far-West (15 januari 2020, 12 maart 2020, 21 september 2021 en 13 oktober 2021), in de wijk Houtem (13 februari 2020, 12 maart 2020, 28 mei 2020, 31 juli 2020, 10 maart 2021 en 20 oktober 2021), in de wijk Vilvoorde Centrum (20 februari 2020, 10 maart 2020, 12 maart 2020, 31 juli 2020, 13 oktober 2020, 21 september 2021, 21 oktober 2021 en 8 maart 2022) en in de wijk Kassei (12 maart 2020, 22 september 2020, 22 juni 2021, 21 september 2021, 11 oktober 2021, 27 oktober 2021, 19 november 2021 en 17 februari 2022). Zoals u kan lezen is de medewerker leefbaarheid frequenter aanwezig op de huurdergroepen nadat de coronamaatregelen werden versoepeld. Op heden werkt hij aan een eerste visietekst op leefbaarheid, een tekst die door de huurdersgroepen wordt gedragen. Naast

de betrokkenheid van de huurdergroepen worden de gemeenten hierin ook meegenomen, zodat de visie van de gemeenten inzake de leefbaarheid op openbaar domein kan worden meegenomen. Om de verschillende instanties mee te betrekken waren er op 10 september 2020, 18 januari 2021, 11 januari 2021, 18 januari 2021, 3 februari 2022 en 10 februari 2022 verschillende vergaderingen met de participatiedienst en de communicatiedienst van stad Vilvoorde. INCOVO is voor de IVMH ook een belangrijke partner waarmee we gezamenlijk optreden tegen zwerfvuil en sluitstort. Op regelmatige basis wordt hierover overleg gepleegd (6 juni 2020, 29 juni 2020, 25 augustus 2020, 29 september 2020, 16 december, 27 juli 2021, 27 september 2021, 28 september 2021, 24 november 2021, 11 januari 2022 en 25 januari 2022). Op 28 maart 2022 wordt er in de wijk Houtem te Vilvoorde een panelgesprek georganiseerd tussen een afvaardiging van huurders, stad Vilvoorde en IVMH teneinde tot een ontwerp van visietekst te komen die zal worden voorgelegd op de RvB van april 2022. Na de goedkeuring door de RvB zullen alle huurdersgroepen worden bevroegd, om hier samen verder aan te werken, zodat de maximale input van de huurdersgroepen kan worden meegenomen. De definitieve goedkeuring wordt genomen op de RvB van september 2022.

OD 4.4

De in OD 4.3 vermelde visietekst beperkt zich niet louter tot leefbaarheid in en rond de gebouwen van de IVMH. De visietekst wordt opgebouwd rond de pijlers woonomgeving, gebouw/ residentie, appartement/ woning, de burens en bewonersparticipatie. Dit betreft niet alleen een engagement tussen de bewoners en de IVMH, maar ook de gemeenten van haar werkingsgebied en andere actoren worden hierin betrokken. Het uitgangspunt is steeds de bewonersgroepen van de verschillende wijken.

Zo wordt er aangespoord om mee te stappen in de actie die door stad Vilvoorde werd opgezet “Vilvoorde is van jou, maak er iets van”.

Inzake afvalproblematieken zoals zwerfvuilen en sluitstort worden de reeds gemaakte afspraken met INCOVO versterkt en beter kenbaar gemaakt naar de bewoners.

Samenlevingsproblemen kunnen niet enkel door de IVMH worden aangepakt maar hiervoor worden andere instanties zoals de buurtpolitie en buurtbemiddelaars betrokken. Deze werkingen bestaan reeds op wijkniveau maar deze zullen in de visietekst worden opgenomen. Teneinde dit alles te laten slagen in zijn werking zal er getracht worden de grootste struikelblok te overwinnen, zijnde de problematiek inzake de anderstaligheid. Hiervoor worden instanties zoals Wablief? en Lingo gevraagd mee te participeren.

OD 6.1

De website maakt het tot voor kort mogelijk om via het contactformulier een klacht in te dienen. Na ontwikkeling van een aparte functie werd het op 20 januari 2022 mogelijk om een klacht in te dienen op de homepage. Via deze link kan de (kandidaat-)huurder vlotter en gemakkelijker een klacht indienen. De huurder kan hier ook nalezen wat de definitie van een klacht is, op welke manier er eerst naar een oplossing kan worden gezocht en op welke manier de IVMH een klacht behandelt.

De huurder krijgt ook een automatische melding dat zijn klacht goed is ontvangen mét vermelding, wanneer zij een antwoord mogen verwachten.

In de eerste huurderskrant van 2022 werd in een uitgebreide rubriek aandacht besteed aan leegstand.

Hierin werd aan de huurders duidelijkheid verschaft over welke verschillende leegstand er is en hoe deze tot stand komt en waarom een woning soms voor langere tijd leegstaat.

OD 6.2

De gegevens van de prestatiedatabank werden tijdig geactualiseerd maar waren niet correct wegens een softwarefout. Op de eerste dag van het visitatiegesprek is de IVMH hiervan op de hoogte gebracht door de visitatoren en heeft zij de volgende dag actie ondernomen om dit recht te zetten. Zo werden de juiste cijfers aan de visitatoren bezorgd per mail op 9 juli 2021. Per mail van 25 november 2021 werd er aan de VMSW gevraagd om de correcte aangeleverde cijfers op te laden in de prestatiedatabank. Op 30 november 2021 liet de VMSW weten dat deze waren aangepast.

De leegstand wordt maandelijks opgevolgd door de RvB.

OD 6.3

Tijdens de visitatiegesprekken was de tevredenheidsenquête lopende. De IVMH heeft geopteerd om een algemene bevraging te doen. De IVMH wil eerst via een algemene bevraging de huurders warm maken om te participeren. In functie van de visietekst leefbaarheid is het de bedoeling op latere basis (2023) meer specifieke bevragingen te doen op wijkniveau. Op heden is de tevredenheidsenquête afgerond en kunnen we meedelen dat er een responsgraad is van 34,16%. Op basis hiervan mogen we stellen dat dit een representatief percentage is.

In de maand juni 2022 worden de resultaten besproken op de RvB met de daaraan gekoppeld acties.

De resultaten van de bevraging en de acties die de IVMH wenst te nemen zullen worden meegedeeld in de vierde editie van de huurderkrant 2022.

2. Operationele doelstellingen waar we onze argumenten al meegaven tijdens de visitatiegesprekken en/of in onze schriftelijke antwoorden op de tussentijdse rapporten

OD 1.1 en OD 1.2

Een belangrijk aandachtspunt dat wij willen meegeven, is dat de visitatoren zich bij de opmaak van hun verslag gebaseerd hebben op de mening van een beleidsmaker die, volgens ons, niet de mening van zijn CBS heeft vertolkt, maar zijn eigen mening en visie over sociaal wonen en de werking van een sociale huisvestingsmaatschappij. We hebben de visitatoren hier meermaals, maar zonder resultaat op gewezen (zie ook de reactie bij OD 1.1 hierboven).

Zo is er bijvoorbeeld binnen het CBS van stad Vilvoorde geen consensus over het behalen van het sociaal objectief. Wordt de 9% behouden of niet? Naar welk percentage willen zij streven? De IVMH heeft meerdere malen de vraag gesteld aan stad Vilvoorde waar zij wil landen met haar beleid inzake sociaal wonen. Deze vraag is tot op heden onbeantwoord gebleven. Hetzelfde kan gezegd worden over de vraag of de IVMH genoeg grote woningen aanbiedt. Het beleid heeft hierover nog geen officieel standpunt ingenomen. De administratie van stad en gemeente geven dit aan maar er is tot op vandaag nog uitspraak geweest welke richting zij hiermee uitwillen. Binnenkort, op 21 maart 2022, is er een nieuw overleg gepland tussen het CBS en de voorzitter en directeur van IVMH waarop dit thema nogmaals op tafel komt. Wij hopen in ieder geval op duidelijkheid.

OD 2.1

De bevinding die de visitatoren meegeven inzake de ERP-norm is niet genuanceerd. De visitatoren kijken enkel naar het globaal cijfer en houden geen rekening met de deelcijfers. Er werd toegelicht dat in het kader van de ERP-norm de woningen werden ingedeeld volgens nog

te renoveren, te verkopen, te slopen of leeg staan in het kader van renovatie. Het aantal woningen die de ERP-norm nog niet halen, zijn in deze 4 categorieën te situeren. De woningen, die nog gerenoveerd moeten worden, waarvoor architectuuropdrachten zijn uitgeschreven (deze bevinden zich op heden ofwel in schetsontwerp of in voorontwerp), staan grotendeels leeg. Met andere woorden voor deze woningen is een strategie opgemaakt en dit wordt consequent uitgevoerd en opgevolgd. De woonkwaliteit komt niet in het gedrang.

OD 2.1 en OD 4.3

De visitatoren geven aan dat de IVMH inzake nieuwe of renovatieprojecten niet genoeg communiceert met haar huurders.

De IVMH heeft gedetailleerd aangegeven, wanneer er bewonersvergaderingen werden gehouden en hoeveel brieven er in dat kader zijn geschreven. De visitatoren blijven volhouden dat wij niet genoeg communiceren en dit gestaafd op een verklaring van 1 huurder die nooit op een van de bewonersvergaderingen aanwezig is geweest. De IVMH heeft dit aangehaald tijdens de gesprekken en tot 2 maal toe in haar reactie op het ontwerprapport. De visitatoren weigeren dit te aanvaarden.

OD 4.1

Uit de gesprekken met onze welzijnsactoren, na de visitatieronde (oktober 2021), is gebleken dat de ad hoc werkwijze, die wij reeds jaren onderling hanteren werkt en niet dient aangepast te worden. De ad hoc werking die wij onderling hebben, is voor onze welzijnsactoren, rekening houdend met ons klein (beperkte) werkingsgebied, het meest aangewezen. De problemen worden dan ook vlot en snel geconstateerd en opgelost. De welzijnssectoren zijn zodoende zelf geen vragende partij om in te gaan op de aanbevelingen van de visitatie.

De visitatoren merken op dat de IVMH geen werk maakt van de onderbezette woningen. Dit is een bevinding die wij ten stelligste tegenspreken. Wij hebben uitgelegd dat in het kader van het grote renovatieprogramma dat wordt uitgevoerd, er voorrang dient te worden gegeven aan huurders die in het kader van renovatie dienen te verhuizen. Op de tweede plaats komt dan de prioriteit inzake onderbezetting. 2 maal per jaar worden lijsten getrokken van de woningen die potentieel onderbezet zijn. Elke huurder krijgt daarop een aanbod tot interne mutatie (indien er een aanbod is conform de regelgeving). Zelfs met deze uitleg en de keuze die de IVMH hierin maakt, kunnen de visitatoren deze argumentatie niet aanvaarden. Moeten wij dan onderbezetting laten voorgaan op renovatie, waardoor renovatieprojecten worden stilgelegd omdat de woningen niet tijdig leeg kunnen worden gemaakt?

Het mag gezegd worden dat de IVMH een zeer grote expertise heeft in renovatie en meer bepaald in blok-renovatie. Deze expertise zorgt ervoor dat onze grote renovatiewerken meestal 12 tot 14 maanden eerder worden opgeleverd. De reactie van de visitatoren leidt tot grote ontgoocheling bij de medewerkers van de IVMH, die zich dagelijks 100% inzetten om betaalbaar wonen mogelijk te maken binnen haar werkingsgebied.

OD 4.2

Er zou onduidelijkheid zijn over welke herstellingen of onderhoud ten laste zijn. Op de website kan de huurder alle informatie terugvinden in het ZieZo-boekje. Alle huurders worden in het bezit gesteld van het ZieZo-boekje en hebben dit meegekregen in hun huurdersmap bij contractondertekening. Daarenboven wordt elke nieuwe oplage (versie) van het ZieZo-boekje verdeeld onder de zittende huurders.

Indien een huurder telefonisch een defect meldt, wordt telefonisch verwezen naar het ZieZo-boekje en wordt meegedeeld of dit een herstelling ten laste is of niet. Bijkomend wordt er voorafgaand aan een interventie steeds, door onze eigen arbeiders als door onze externe arbeiders, een formulier voorgelegd ter ondertekening waarin de huurder verklaart kennis te hebben genomen dat een herstelling ten laste is of niet. De IVMH vraagt zich af waar zij hier onvoldoende of transparant communiceert naar haar huurders?

OD 5.2

Inzake de aanpak van de leegstand wordt momenteel het uiterste gedaan. Zoals aangegeven zijn de bevindingen over de leegstand op verkeerde cijfers gebaseerd. De structurele leegstand bij de IVMH is een van de grootste in de sector, maar dit heeft te maken met de omvangrijke renovatieprojecten die zij momenteel uitvoert, conform het lopende herstelplan. Het percentage frictieleegstand, daarentegen, is op 6 jaar tijd gedaald van 8,38% naar 3,00%.

De huurderving waarover het visitatierapport spreekt, is berekend op een frictieleegstand van 13%. Dit betekent een verschil van 10%. Bijgevolg is hier een verkeerde beoordeling gemaakt.

Het percentage frictieleegstand is drastisch gedaald, door het beter afstemmen van de werking van de diensten en dit was reeds zo vóór de visitatieronde. Zo werd de toewijzingsprocedure aangepast, wordt er meer dan 1 kandidaat aangeschreven per toe te wijzen pand en worden de plaatsbeschrijvingen in eigen regie opgemaakt met gespecialiseerde software (Chapps).

Tijdens een intervisie op 27 september 2021, georganiseerd door de VMSW, werd unaniem geoordeeld, dat de wijze waarop de IVMH haar leegstand bestrijdt zeer effectief is. Andere SHM's gaven aan onze aanpak te willen volgen.

Het percentage dat op heden overblijft, daalt moeilijker aangezien er tussen 2 verhuringen steeds ingrijpendere opfrissingswerken moeten gebeuren die langere tijd in beslag nemen. Dit is een fenomeen dat niet alleen bij de IVMH voorkomt, maar ook meer en meer bij andere SHM's. Om dit efficiënt aan te pakken werkt de IVMH niet alleen met haar eigen arbeiders, maar schakelt zij ook binnen haar raamcontracten externen in.

De IVMH werkt sedert 2012 met dergelijke raamcontracten en deze worden conform de wetgeving overheidsopdrachten om de 4 jaar opnieuw aanbesteed.

Wegens de grote renovatiewerken bedraagt de structurele leegstand op heden 12,81%.

Naarmate de grote renovatieprojecten (242 woningen in de wijk Houtem te Vilvoorde) verder opschieten zal de toestand automatisch verbeteren en zullen betere resultaten voorgelegd kunnen worden.

Inzake de leegstand houden de visitatoren bij het ontwikkelen van hun oordeel geen rekening met de grote renovatiewerken die de IVMH momenteel uitvoert. Er wordt enkel gekeken naar de cijfers van de leegstand as-is, terwijl in deze woningen op heden wordt gewerkt. Grote, ingrijpende renovaties uitvoeren, zoals ons patrimonium vereisen, zonder leegstand is niet mogelijk.

Op vraag van de RvB werd er een audit gedaan door een extern bureau in 2019, met als doel onze werking te optimaliseren. Na deze audit hebben we in 2021 onze werking en organigram zodanig aangepast dat de verschillende diensten (sociale, financiële en technische diensten) en procedures beter op elkaar zijn afgestemd. De nieuwe structuur kwam tot stand na consultaties en advies van het extern bureau, na samenspraak met het personeel en de beslissing van de RvB op 9 maart 2021. De reorganisatie zit op heden in de uitvoeringsfase en zal uiteraard binnenkort nog grondig geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd worden. Deze evaluatie wordt voorzien na een periode met een normale werking, zonder coronamaatregelen met veelvuldig thuiswerk. Op heden kan worden vastgesteld, dat de evaluatie kan aanvangen

in de maand november 2022. Na de evaluatie worden de resultaten besproken op de RvB begin 2023.

OD 6.2

Bij het exporteren van de gegevens naar de prestatiedatabank werd onze data verkeerd aangeleverd, waardoor de cijfers niet in overeenstemming waren met de werkelijkheid. De oorzaak hiervan was een fout van onze softwareleverancier.

Tijdens de gesprekken is dit naar boven gekomen, waarop wij direct actie hebben genomen om deze aan te passen en hebben we de juiste cijfers bezorgd aan de visitatoren.

Tijdens de visitatieperiode werd dit op onze vraag onmiddellijk aangepast door de VMSW in de prestatiedatabank. De visitatoren hebben op elk moment geweigerd om deze gegevens te raadplegen of deze te gebruiken tijdens de visitatiegesprekken. Wij hebben hierop meerdere malen gewezen maar kregen als antwoord “dat het toch niets uithaalt of niets verandert aan hun standpunt”.

Dit is totaal onbegrijpelijk. Zo zijn de cijfers over de frictie- en structurele leegstand verwisseld en werden ze dusdanig op deze manier beoordeeld. De beoordeling beantwoordt dus niet aan de werkelijkheid.

3. Onze reactie op het verloop van de visitatie en de totstandkoming van het definitieve rapport:

De RvB, de voorzitter, het personeel en de directeur van de IVMH willen graag reageren op het verloop van de visitatie die zij hebben meegemaakt. Los van de bevindingen die de visitatoren in hun rapport opmerken, willen wij het volgende aankaarten:

De wijze waarop de visitatoren het gesprek hebben gevoerd/ geleid roept bij ons veel vragen op, over het voeren van visitatiegesprekken en rond de gedragsregels, zoals die zijn beschreven in het draaiboek voor de prestatiebeoordeling van SHM's.

De visitatoren wensten geen rekening te houden met omgevingsfactoren waar binnen de IVMH haar werking moet ontplooiën. In het sterk verstedelijkte en dicht bebouwde werkingsgebied in de Brusselse rand is het de dag van vandaag niet evident om bebouwbare gronden te vinden, om nieuwe sociale woonprojecten te realiseren. Daarom is er de laatste jaren sterk ingezet op vernieuwbouw binnen het bestaand patrimonium evenals op renovatie. Daar waar mogelijk is binnen ons patrimonium elke kans gegrepen om bij vernieuwbouw het aantal wooneenheden te verhogen.

Naar het aanvoelen van zowel de RvB, het personeel en de directeur was er maar weinig respect en beleefdheid naar onze mensen en al zeker geen vorm van gelijkwaardigheid tussen de maatschappij en de visitatiecommissie (Draaiboek Hoofdstuk 4, §2). Vanaf het eerste contact liep het fout toen de visitatoren er aan begonnen, zonder zich eerst voor te stellen. We hadden tijdens de gesprekken steeds het gevoel dat er met onze argumenten of met onze inbreng weinig of geen rekening werd gehouden. Tijdens de korte nabespreking op dag twee van de visitatie werd er geen kans meer gegeven om argumenten in te brengen. En tijdens de voorstelling van het rapport aan de RvB werden al onze argumenten gewoon genegeerd met de opmerking dat we die maar aan de minister moesten richten.

Bij aanvang en tijdens de gesprekken bleek dat de voorbereiding van het gesprek te wensen overliet.

De stukken die vooraf aan de visitatie worden opgevraagd, bleken tussen de verschillende visitatoren niet verdeeld te zijn geweest.

Hierdoor werden de zaken die we aanhaalden genegeerd. Wij voelden ons tijdens de gesprekken en achteraf bij het geven van onze reactie op het ontwerpproject dan ook niet gehoord.

We hadden constant de indruk dat er weinig naar onze argumenten geluisterd werd. Er werd voorrang gegeven aan de inbreng van de externe actoren en onze argumenten verdwenen op de achtergrond of werden niet eens meegenomen in het verslag. Er was weinig interactie mogelijk met de visitatoren. Dit blijkt uit de reacties die wij hebben gegeven enerzijds tijdens de gesprekken en het afsluitend gesprek en anderzijds uit de schriftelijke reacties waarmee de visitatoren weinig rekening hebben gehouden. Zo hebben wij zwart op wit, gestaafd met cijfers en data, aangetoond dat er bevindingen en conclusies zijn die pertinent verkeerd zijn (zie het luik leegstand). De visitatoren weigerden tot tweemaal toe hiermee iets te doen.

Nochtans moet een visitor zijn oordeel vormen op een veelheid van informatie (Draaiboek Hoofdstuk 4, §7) en niet alleen op wat de externe actoren zeggen of op gegevens uit de prestatiedatabank. Maar ook op de gesprekken met personeel en het bestuur en met de contextinformatie en de waarnemingen ter plaatse.

We hadden het gevoel dat de visitatoren weinig rekening hielden met de specifieke missie en de doelstellingen van onze huisvestingsmaatschappij en de lokale situatie, zoals o.a. de uitvoering van het herstelplan.

Na de visitatieronde hebben wij de verschillende deelnemende partners en huurders bevestigd over het verloop van de gesprekken en met hen de bevindingen van de visitatoren mondeling besproken.

Uit deze gesprekken is gebleken dat de huurders totaal niet te spreken zijn over het verloop van het gesprek met de visitatoren en voelen zij zich niet gehoord. Er is een duidelijk verschil in het verloop van deze visitatie en de vorige. De verschillende huurdersgroepen hebben hierover een verslag gemaakt en hun ongenoegen hierin opgenomen. De visitatoren gedroegen zich hautain ten opzichte van onze huurders. Dit is onaanvaardbaar.

Tenslotte werd, van de 12 huurders die aanwezig waren, er slechts 1 huurder gehoord en heeft deze zijn mening mogen geven. Op deze ene mening is onze klantvriendelijkheid beoordeeld. Dit is voor ons niet representatief. Tenslotte vallen wij van een “Beste praktijkprijs 2016 voor klantvriendelijkheid” terug naar een ‘voor verbetering vatbaar’, en dit met hetzelfde beleid, met dezelfde procedures en met hetzelfde personeel. Laat ons toe hierover zeer verbaasd te zijn.

Over de hierboven beschreven gang van zaken, en nog vóór de tekst van het eerste visitatierapport in ons bezit werd gesteld, was er al op datum van 27 augustus 2021, en op onze vraag, een gesprek met de heer Tom Raes, voorzitter van de visitatieraad.

Tot slot. Zoals u kan lezen stellen wij ons heel wat vragen over het verloop van de visitatie en hebben wij niet de indruk dat die normaal is verlopen. Dit blijkt uit het visitatierapport en de reactie die wij hierop schrijven. De gesprekken en de tekst van het visitatierapport tonen aan dat er veel tegenstrijdigheden zijn waaruit blijkt dat er weinig tot geen rekening is gehouden met onze argumentatie.

In tegenstelling tot wat de visitatoren beweren is er bij iedereen in onze huisvestingsmaatschappij een zeer grote wil, om werk te maken van de acties die we hierboven hebben beschreven en waarvan de meeste al in uitvoering zijn. Uit onze reactie en de acties die wij intussen hebben genomen kunt u opmaken, dat wij niet stil blijven zitten en dat wij uit dit visitatierapport willen leren voor de toekomst. De genomen acties kwamen tot stand door een samenwerking tussen het personeel, de directie en de RvB.

Het immens grote verschil in de conclusies van de vorige visitatie stemt tot nadenken. We kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat de visitatieprocedure onvoldoende robuust is om de subjectiviteit van de visitatoren niet te laten meespelen in het rapport.

Daartoe hadden wij graag bijkomende toelichting gegeven bij dit rapport en onze reactie.
Onze huurdergroepen zijn in deze ook vragende partij om hun bevindingen aan u mee te delen.

Hoogachtend,

Olivier Moelaert
Directeur IVMH

Jan Piqueur
Voorzitter IVMH

Beslissing van de minister
n.a.v. het visitatierapport
van 10 februari 2022
van de SHM Inter-Vilvoordse
maatschappij voor huisvesting (2630)
uit Vilvoorde



Vlaanderen
is wonen

Vlaams minister van Financiën, Begroting,
Wonen en Onroerend Erfgoed
Koning Albert II-laan 7
1210 SINT-JOOST-TEN-NODE
T 02 552 66 00
kabinet.diependaele@vlaanderen.be

De Heer Jan Piqueur
Voorzitter SHM Inter-Vilvoordse maatschappij voor
huisvesting
Parkstraat 115
1800 VILVOORDE

uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk bijlagen
13 maart 2022

vragen naar/e-mail telefoonnummer
Nina Ercegovic 02 552 66 00
nina.ercegovic@vlaanderen.be

Betreft: beslissing naar aanleiding van het definitieve visitatierapport van 10 februari 2022 van SHM Inter-Vilvoordse maatschappij voor huisvesting

Geachte voorzitter

Ik heb kennis genomen van het definitieve visitatierapport van uw maatschappij en van uw reactie daarop.

Uw SHM levert zeer goede prestaties op één operationele doelstelling (OD), en goede prestaties op zes andere OD's. Uw prestaties op tien OD's worden door de visitatiecommissie als 'voor verbetering vatbaar' beoordeeld.

Van de verbeteracties die u voorstelt kan verwacht worden dat ze tot betere prestaties zullen leiden. Niet alle voorgestelde verbeteracties echter spelen in op de vereisten waar uw SHM momenteel nog niet aan voldoet, en uit uw reactie blijkt ook dat u het niet altijd eens bent met de beoordeling 'voor verbetering vatbaar' (VJV). Daardoor is er minstens gereede twijfel of uw SHM hiervoor de nodige verbeteracties zal opzetten.

Omdat ik besef dat uw SHM momenteel veel inspanningen moet leveren om zich tijdig klaar te maken voor de belangrijke hervorming tot woonmaatschappijen, heb ik beslist om - voorlopig - geen maatregelen te treffen n.a.v. deze prestatiebeoordeling, dit op voorwaarde dat de raad van bestuur uiterlijk 3 maanden na ontvangst van deze brief een beslissing neemt over acties voor die doelstellingen waarvoor u nog geen of onvoldoende verbeteracties heeft voorzien. Ik nodig u uit om (vollediger) in te spelen op de vereisten van volgende doelstellingen:

- OD 1.5 Aanbod afstemmen op de noden van verschillende groepen: Evalueer de huidige aanpak van over- en onderbezetting gezien deze aanpak niet leidt tot de gewenste betere doorstroming, en vergroot de aandacht voor de doelgroep grote huishoudens in de visietekst over levenslang wonen. U kan daarvoor gebruik maken van de suggesties van de visitatiecommissie (ga per wijk na in welke mate de woningen over- of onderbewoond worden en hoe de wachtlijsten en de wachttijden er zich verhouden om dan vervolgens samen met de lokale woonactoren vast te leggen welke woningtypologieën gewenst zijn, en heb hierbij voldoende aandacht voor grote huishoudens), of zelf andere of bijkomende maatregelen nemen om te kunnen voldoen aan de vereisten voor deze doelstelling.
- OD 2.1 Instaan voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium: Versnel de huidige aanpak om alle ERP2020-normen te behalen, ook al werden op verschillende deelfacetten wel winsten geboekt. U kan gebruik maken van de suggestie van de visitatiecommissie (maak werk van een aanpak met concrete doelstellingen waarbij de ERP-criteria op korte termijn worden ingevuld), of zelf andere of bijkomende maatregelen nemen om te kunnen voldoen aan de vereisten voor deze doelstelling.
- OD 4.1 Huisvestingsondersteuning aanbieden aan bewoners: Bied aangepaste ondersteuning bij verhuizing en bij onderbezet en overbezet wonen. Wat de aanpak van onderbezette (en overbezette) woningen betreft zegt de visitatiecommissie niet dat uw SHM daar geen werk van maakt, maar wel dat de huidige aanpak te beperkt is en niet tot de gewenste resultaten leidt, namelijk dat er een betere doorstroming mogelijk wordt en grotere woningen vrijkomen voor grotere gezinnen, voor wie de wachttijden momenteel het hoogst zijn (zie ook OD 1.5). U kan gebruik maken van de suggesties die de visitatiecommissie heeft opgenomen in het visitatierapport, inspiratie zoeken in visitatierapporten van SHM's die hierop goede prestaties neerzetten (zie hiervoor de website van Wonen-Vlaanderen), of zelf andere of bijkomende maatregelen nemen om te kunnen voldoen aan de vereisten voor deze doelstelling.
- OD 5.2 Kostenbeheersing: Neem concrete maatregelen waardoor het aannemelijk is dat u efficiëntiewinsten boekt in functie van de te behalen doelstellingen. Ongeacht of nu de frictieleegstand of net de structurele leegstand gedaald is, de totale werkings- en onderhoudskosten zijn nog vrij hoog. U kan gebruik maken van de suggesties van de visitatiecommissie (laat de organisatie van de toewijzing en inhuur van de woningen op het einde van de technische interventies beter aansluiten, en onderzoek de mogelijkheden van verhuring buiten sociaal huurstelsel in overleg met de stad en de lokale actoren), of zelf andere of bijkomende maatregelen nemen om te kunnen voldoen aan de vereisten voor deze doelstelling.
- OD 6.1 Burgers snel en duidelijk informeren: Verbeter de communicatie over het eigen onderhoud en herstellingen. U kan daarvoor gebruik maken van de suggesties van de visitatiecommissie (werk een

communicatiestrategie uit ten aanzien van je werking, waarbij ook de eigen onderhoud- en herstelwerking op een klantvriendelijke wijze worden aangebracht), of zelf andere of bijkomende maatregelen nemen om te kunnen voldoen aan de vereisten voor deze doelstelling.

- OD 6.2 Beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk informeren: Doe meer inspanningen die overleg en een grotere betrokkenheid in de netwerken uit het actieterrein mogelijk maken. U kan daarvoor gebruik maken van de suggesties van de visitatiecommissie (informeer andere actoren pro-actiever en leg zelf contacten met de welzijnsactoren), of zelf andere of bijkomende maatregelen nemen om te kunnen voldoen aan de vereisten voor deze doelstelling.

Ik wil u wel vragen om de verbeteracties die u voorstelt SMART te formuleren. Onder 'SMART' versta ik dat de beoogde doelen van de verbeteracties:

- concreet en ondubbelzinnig of 'S'pecifiek zijn geformuleerd;
- zo zijn verwoord dat de bereikte resultaten, en ook de tussentijds bereikte resultaten, aantoonbaar of 'M'etbaar zijn door uw SHM;
- gedragen of 'A'cceptabel zijn binnen uw organisatie, zowel door uw raad van bestuur als door uw medewerkers;
- haalbaar of 'R'ealistisch zijn, door rekening te houden met de noodzakelijk kennis, capaciteit en middelen om deze doelstellingen te bereiken;
- 'T'ijd- of termijngebonden zijn geformuleerd (wanneer wil ik welke doelen behalen?), wat toelaat om de resultaten, en ook de tussentijdse resultaten, duidelijk te evalueren en de aanpak eventueel bij te sturen.

Gelieve de verbeteracties ook uitdrukkelijk in te bedden in het traject waarbinnen u uw SHM ziet om te vormen tot of op te gaan in een woonmaatschappij. Daarnaast verwacht de decreetgever dat u zich bij de omvorming tot woonmaatschappij maximaal inschakelt in de doelen van de hervorming. In het omvormingstraject waarin u de bovenvermelde verbeteracties dient in te bedden moet u derhalve ook expliciet rekening houden met de opdrachten en overgangsmaatregelen die aan de SHM's en woonmaatschappijen zijn opgelegd. In het bijzonder verwacht ik van u concrete en aantoonbare inspanningen om de overgang van de rechten op de onroerende goederen geschikt voor sociale huisvesting conform de bepalingen van art. 4.38 van de VCW van 2021 te laten verlopen en dus zowel overnames als overdrachten op basis van een vergoeding tegen aandelen te organiseren. Ik reken op een consequente uitvoering van de reeds aangekondigde en nog op te zetten verbeteracties en raad u ook het gebruik van een opvolgingsinstrument aan, zodat de raad van bestuur de verbeteraanpak accuraat kan opvolgen, evalueren en eventueel gericht kan bijsturen. Indien u dat wenst, kan VMSW u ondersteunen bij het opstellen van de verbeteracties en het opvolgingsinstrument.

Deze beslissing zal samen met het definitieve visitatierapport en uw formele reactie op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

Wat betreft uw reactie op het verloop van de visitatie en de totstandkoming van het definitieve rapport neem ik akte van uw opmerkingen. Naar aanleiding van de vorming van woonmaatschappijen kan de prestatiebeoordelingsmethodiek worden verfijnd of aangepast in functie van de te bereiken doelen. In dat verband voert het Steunpunt Wonen in mijn opdracht een onderzoek uit, waarbij uw sectorvereniging actief bevraagd werd met de bedoeling om de bezorgdheden en ervaringen van de sector te integreren in eventuele toekomstige wijzigingen van de prestatiebeoordelingsmethodiek.

Ik dank alvast uw raad van bestuur, uw directie en alle medewerkers voor de geleverde en te leveren inspanningen om de werking van uw maatschappij te verbeteren. Het streven naar prestatieverbetering vormt immers ook een belangrijke erkenningsvoorwaarde voor woonmaatschappijen.

Met de meeste hoogachting,

Getekend door: Matthias Diependaele (Si)
Getekend op: 2022-05-12 23:09:30 +02:00
Reden: Ik keur dit document goed



Matthias Diependaele,

Vlaams minister van Financiën, Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed