

# Visitatierapport

## De Zonnige Woonst, Hamme



Visitatiegesprekken op 19 en 20 november 2012

Definitief visitatierapport van 13 februari 2013



**WONEN-VLAANDEREN**  
EEN GOEDE EN BETAALBADE WONING VOOR IEDEREEN  
VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMAAATSCHAPPIJEN

## **Prestatiebeoordeling SHM DE Zonnige Woonst**

*Datum rapport: 31/01/2013*

*Datum visitatiegesprekken: 19 en 20/11/2012*

*Datum presentatie aan Raad van Bestuur: 17/12/2012*

### **Erkenningsnummer SHM:**

4190

### **Contactgegevens SHM:**

ROZENHOED 1, 9220 HAMME

Tel: +32 52 47 04 71

Fax: +32 52 47 61 06

Email: [info@dzw.woonnet.be](mailto:info@dzw.woonnet.be)

Website: <http://www.zonnigewoonst.be>

### **Directeur:**

Guy Van Gucht

### **Voorzitter:**

Paul Van de Castele

### **Werkgebied:**

Hamme

Temse

### **Samenstelling Visitatiecommissie:**

Steven D'haene, voorzitter

Swa Silkens, commissielid

Lode Conings, commissielid

### **Disclaimer:**

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door De Zonnige Woonst geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank, de door de SHM zelf verstrekte gegevens en gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders, woon- en welzijnsactoren en beleidsverantwoordelijken en ambtenaren. De visitatiecommissie beoogt enkel het uitbrengen van een professioneel advies aan de bevoegde minister en is zelf niet verantwoordelijk voor de juistheid van de door haar ontvangen gegevens.

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
<b>2. SAMENVATTING</b> .....	<b>6</b>
<b>3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING</b> .....	<b>7</b>
3.1.    BESCHRIJVING SHM .....	7
3.2.    BESCHRIJVING OMGEVING .....	7
<b>4. PRESTATIES VAN SHM DE ZONNIGE WOONST</b> .....	<b>8</b>
4.1.    PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN .....	8
4.2.    PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING .....	11
4.3.    PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID .....	14
4.4.    PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID .....	16
4.5.    PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID .....	20
4.6.    PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID .....	27
<b>5. AANBEVELINGEN</b> .....	<b>29</b>
5.1.    AANBEVELINGEN VOOR DE SHM .....	29
5.2.    AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN .....	29
5.3.    AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID.....	29
5.4.    GOEDE PRAKTIJKEN BIJ SHM.....	29
<b>BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN</b> .....	<b>31</b>

## 1. INLEIDING

- 1.1. Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de SHM De Zonnige Woonst .
- 1.2. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 5 juli 2012. Ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de Procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit). Meer informatie: [www.visitatieraad.be](http://www.visitatieraad.be)
- 1.3. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
  - de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
  - de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
  - transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
  - de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.
- 1.4. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historiek van de SHM en van de lokale context.
- 1.5. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen (SD), waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen (OD), waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
  1. de beschikbaarheid van woningen (SD en OD)
  2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (SD en OD)
  3. de betaalbaarheid (SD en OD)
  4. het sociaal beleid (OD)
  5. de interne werking en de financiële leefbaarheid (OD)
  6. de klantvriendelijkheid (OD)
- 1.6. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
  - **Uitstekend:** de SHM levert uitzonderlijke prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's;
  - **Goed:** de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
  - **Voor verbetering vatbaar:** de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;

- **Onvoldoende:** de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten of de SHM werd op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar deze verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode.
- **Niet van toepassing (n.v.t.):** deze operationele doelstelling is voor deze SHM niet beoordeeld.

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

## 2. SAMENVATTING

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

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

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

### **3.1. Beschrijving SHM**

De Zonnige Woonst (DZW) werd opgericht in 1928 en beheert momenteel 1.207 sociale huurwoningen in Hamme en 86 in Temse. Ongeveer een derde van het patrimonium bestaat uit appartementen. De SHM beschikt over woningen tot 5 slaapkamers, maar het gros heeft 1 tot 3 slaapkamers. De SHM beheert geen studio's.

De verhouding inzake ouderdom van de gebouwen loopt min of meer gelijk met de verdeling op Vlaams niveau. Dit met uitzondering van het aandeel woningen dat sinds 2000 werd gebouwd; ongeveer 17% van het patrimonium werd gebouwd sinds 2000, terwijl dit op Vlaams niveau op meer dan 23% ligt.

De SHM heeft iets minder alleenstaande huurders dan de andere SHM's. Terwijl De Zonnige Woonst 37% alleenstaande huurders kent, blijken 84% van de SHM's een hoger aandeel alleenstaande huurders te hebben.

Bij De Zonnige Woonst vinden we ook gemiddeld iets oudere huurders dan bij de andere SHM's. 80% van de SHM's hebben een lager aandeel huurdershuishoudens met een gezinshoofd ouder dan 65 jaar.

In hetzelfde werkgebied van de SHM zijn twee andere maatschappijen met huurwoningen actief (de Bouwmaatschappij van Temse en de Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting). Er zijn ook twee maatschappijen die alleen sociale koopwoningen realiseren, namelijk de Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Dendermonde en de Waasse Landmaatschappij.

### **3.2. Beschrijving omgeving**

Het werkgebied van De Zonnige Woonst bevat ongeveer 21.000 gezinnen, en verwacht wordt dat dit aantal geleidelijk zal oplopen tot bijna 25.000 tegen 2030. De werkloosheid en het aantal mensen binnen het werkgebied dat moet rondkomen met een leefloon en leeftijdsverdeling is vrijwel gelijk aan het gemiddelde van Vlaanderen.

Het aantal sociale huurwoningen in het hele werkgebied bedroeg in 2008 al meer dan 11%, waarmee de doelstellingen uit het Grond- en Pandendecreet al zijn bereikt. Er is voor het aantal sociale huurwoningen daardoor geen Bindend Sociaal Objectief (BSO) geformuleerd. Desalniettemin bleek uit de voortgangstoets dat op 31/12/2011 toch nog 110 bijkomende sociale huurwoningen werden gerealiseerd in het werkgebied (87 in Hamme en 33 in Temse). Het BSO voor sociale kavels bedraagt minder dan 5 en werd reeds gehaald. Voor sociale koopwoningen heeft enkel Hamme een BSO, namelijk 75 bijkomende sociale koopwoningen. Daarvan werden er tot eind 2011 al 16 gerealiseerd.

## 4. PRESTATIES VAN SHM DE ZONNIGE WOONST

### 4.1. PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

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

Beoordeling: Goed

De visitatiecommissie stelt vast dat zowel in de laatste 5 jaren actief woningen werden gerealiseerd en dat de plannen in opbouw zijn om naar de onmiddellijke toekomst bijkomende woningen te realiseren.

- De SHM heeft de voorbije jaren meer sociale huurwoningen gerealiseerd dan de meeste andere SHM's. In de afgelopen 5 jaar heeft de SHM gemiddeld 25 bijkomende sociale woningen per jaar gerealiseerd, waarmee de SHM vier vijfde van de SHM's achter zich laat. Ook in verhouding tot het bestaand woningpatrimonium is de bouwactiviteit van de SHM substantieel hoger dan bij de meeste andere SHM's. Per 100 woningen die de SHM bezit, werden er jaarlijks 2 nieuwe gebouwd, waarmee de SHM ongeveer driekwart van de SHM's achter zich laat.
- Tot en met 2011 werden 33 nieuwe woningen aangemeld. Volgens de recentste gegevens (2011) staat geen enkele woning momenteel op een uitvoeringsprogramma. Dit doet vermoeden dat de nieuwbouwproductie van De Zonnige Woonst de komende jaren zal afnemen. Het UP 2012 bevat volgens de SHM wel 47 nieuwe woningen (Varkensmarktje, Slangenstraat en Weststraat).
- De gemeenten Temse en Hamme hebben een behoorlijk aantal sociale huurwoningen, respectievelijk 10,8% en 11,9% van alle woonegelegenheden. Het BSO is hier dus reeds behaald. De gemeente Temse is de aanvraag van een convenant aan het voorbereiden. Gemeenten die hun sociaal objectief bereikt hebben kunnen met een woonbeleidsconvenant alsnog een aantal sociale huurwoningen realiseren, indien zij dit willen. Dit woonbeleidsconvenant moet met de Vlaamse overheid aangegaan worden. Allicht zal De Zonnige Woonst bij de uitvoering niet worden betrokken. In Hamme is men op het lokaal woonoverleg nog in twijfel of men een convenant zou afsluiten.
- Tijdens de visitatiegesprekken bleek dat de gemeente Hamme de woonuitbreidingsgebieden wil vrijwaren en (inbreidingsgericht en kernversterkend) zoekt naar het opwaarderen van oude bedrijfssites in de gemeente. De SHM schrijft zich hier uitdrukkelijk op in. Zo is momenteel een traject in voorbereiding op de oude site Tasibel, waar de SHM de gronden wil verwerven en een gemengd sociaal woonproject wil realiseren van vermoedelijk 50 koopwoningen, 20 huurwoningen en 30 sociale kavels. De gemeente is mee betrokken in functie van globaal overleg, het nieuw te ontwikkelen RUP én een aansluitend perceel waarvan de gemeente nu reeds eigenaar is en dat mogelijks wordt herontwikkeld.



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

Beoordeling: NVT

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

Beoordeling: NVT

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

Beoordeling: Goed

De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM actief zoekt naar nieuwe gronden ter realisatie van nieuwe projecten.

- In vergelijking met de andere SHM's beschikt De Zonnige Woonst momenteel over eerder lage grondreserves. In 2011 werd het patrimonium aan gronden uitgebreid (Marktplaats 46 – Peperstraat 1). Er lopen een aantal onderhandelingen en er is een voorakkoord voor de aanschaf van een grote oppervlakte (5 ha Tasibel), zij het dat de grond in kwestie eerst nog dient gesaneerd te worden. De SHM beschouwt deze aankoop als de motor voor de projectontwikkeling in de komende jaren. Er zijn, volgens het aangegeven vanuit de gemeente en de SHM, nog andere oude bedrijfssites aan te pakken in de gemeente.
- Regelmatig worden aankoopopties besproken en al dan niet goedgekeurd in de Raad van Bestuur (Broekstraat, Kerkhofstraat, Tasibel,...). Dit bewijst dat de SHM een actieve rol wenst te blijven spelen om haar patrimonium verder uit te breiden en haar grondvoorraad daarvoor op peil wenst te houden.

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

Beoordeling: Goed

- De visitatiecommissie vindt dat De Zonnige Woonst voldoende aandacht heeft voor de noden van verschillende doelgroepen.
- Vanuit het lokaal woonoverleg bleek dat er in Hamme vooral behoefte is aan betaalbare en aangepaste woningen voor senioren. De gemeenten hechten sterk aan de lokale band van de woningzoekenden; eigen inwoners krijgen daarom voorrang bij vrijkomende woningen. Op basis van de wachtlijsten blijkt er vooral nood te zijn aan kleinere woningen (al dan niet voor senioren). De directeur bevestigde ons dat zijn voorganger zich inspireerde op de wachtlijsten. Er werd gekeken binnen de wachtlijsten hoeveel van elk type wooneenheden gevraagd wordt en binnen welke locaties. (alleenstaanden, senioren, gezinnen met kinderen) om daarmee rekening te houden in de types wooneenheden van de te ontwikkelen projecten. In Hamme heeft de SHM momenteel 191 gelijkvloerse voor bejaarden geschikte woningen voorbehouden voor 65+ huishoudens. In Temse zijn 25 geschikte woningen voor 60+ voorbehouden. Hiertoe is er in beide gemeenten een toewijzingsreglement.
- De Zonnige Woonst werkt samen met gemeentelijke diensten en maatschappelijke organisaties om aan bijzondere doelgroepen, buiten het sociaal huurstelsel, te verhuren. Zo verhuurt de SHM een drietal woningen aan het OCMW, die worden gebruikt voor tijdelijke

opvang bij noodsituatie. Eén woning wordt verhuurd aan het Turks Cultuurhuis en door hen ter beschikking gesteld aan de Iman.

- Vanuit welzijnsorganisaties worden er weinig verzoeken voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen aan de SHM voorgelegd.
- Tijdens de gesprekken met diverse actoren werd meermaals aangegeven dat het lokaal toewijzingsreglement en het doelgroepenplan in eerste plaats werden opgemaakt om een aantal woningen vrij te kunnen houden voor bejaarden uit de eigen (deel)gemeente. Aan de noden van andere doelgroepen wordt door gemeenten en SHM nog weinig aandacht besteed. De visitatiecommissie beveelt aan om voor alle bijzondere doelgroepen aandacht te hebben en verder te onderzoeken hoe de SHM kan inspelen op hun specifieke behoeften.
- De visitatiecommissie vindt het vreemd dat vanuit het OCMW nog geen versnelde toewijzing voor daklozen werd gevraagd, terwijl zowel de gemeente als het OCMW een aantal crisis/transitwoningen in beheer hebben. Deze werkwijze garandeert een maximum bewoning van 3 weken of van 6 maanden. De SHM kan zich hierin ook actiever opstellen. Een constructief overleg met het OCMW kan onderzoeken onder welke voorwaarden daklozen (na tijdelijke huisvesting in de crisis/transitwoningen) een vaste bewoning kunnen bekomen via de procedure van versnelde toewijzing. Dat lijkt de commissie een belangrijke verruimende stap.

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

##### **Totaaloordeel: GOED**

De Zonnige Woonst heeft de afgelopen jaren een aanzienlijk aantal woningen gebouwd, en blijft de nodige stappen zetten om dit aanbod te verruimen. De focus voor de toekomst zal vooral liggen op gemengde projecten en koopwoningen en kavels, waarin de SHM duidelijk te kennen geeft haar patrimonium te willen uitbreiden (bv. Tasibel).

## 4.2. PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

### SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: Goed

De SHM startte een aantal jaren geleden op planmatige wijze de renovatie van haar patrimonium met het oog op het halen van de ERP2020-normen. De SHM gebruikt een concrete planning en financiële impactanalyse om het patrimonium tegen 2020 te laten voldoen aan de ERP2020 doelen.

- Bijna 60% van het patrimonium voldoet reeds aan alle ERP2020 normen. Hiermee scoort de SHM behoorlijk: meer dan de helft van de andere SHM's heeft een lager aandeel van dergelijke woningen.
- Meer dan 90% van de woningen beschikt al over dubbel glas. De vervanging van de resterende ramen wordt voorbereid. Deze werken worden volgens planning afgerond tegen 2015, mits de noodzakelijke financiële ondersteuning van de Vlaamse overheid beschikbaar is.
- Ongeveer 70% van de woningen voldoet reeds aan de normen voor dakisolatie. De SHM doet momenteel inspanningen gericht op een ongeveer een vijfde van alle daken, waardoor tegen eind 2014 meer dan 90% van de daken geïsoleerd zal zijn. Voor het resterende deel moeten de voorbereidingen nog starten. De helft hiervan situeert zich in horizontale renovatieprojecten (m.a.w. daken in groep) en de andere helft in verticale renovatieprojecten (m.a.w. binnen en integrale woningrenovatie waarbij uiteraard het dak wordt 'meegenomen').
- Ongeveer driekwart van het patrimonium beschikt al over een energiezuinige verwarmingsinstallatie. Wat dit aspect betreft scoren meer dan 2/3 van de SHM's eind 2011 beter. Het huidige CV-aanbestedingcontract 2010-2015 omvat naast onderhoud en herstel ook een gefaseerde vervanging van alle oude verwarmingsketels door hoogrendementsketels. Dit wordt volledig gefinancierd met eigen middelen.
- In het verleden was er geen globaal overzicht opgemaakt over de kenmerken en de kwaliteit van het bestaande patrimonium. De SHM zet nu hiervoor stappen, om zo mogelijke prioriteiten te detecteren en de werken te kunnen faseren. Zo organiseerde de SHM recent een bevraging bij de huurders-bewoners over de woningen, de kenmerken van de woning en over de technische uitrusting van de woning. Zo werden zowel de huurders betrokken als de gegevens van de woningen geactualiseerd.
- Een technisch medewerker doet regelmatig plaatsbezoeken, meestal op basis van signalen rond technische gebreken en/of sociale aangelegenheden. Als de sociale dienst technische problemen constateert, worden deze gemeld aan de technische dienst.

- Bij iedere nieuwe verhuring wordt ter plaatse een uitvoerige plaatsbeschrijving opgemaakt. Dit laatste wordt evenwel niet gedaan bij nieuw opgeleverde woningen. De visitatiecommissie raadt aan om ook daar consequent een intredende én steeds ook uittredende plaatsbeschrijving op te maken. Hierdoor worden latere discussies vermeden. De SHM meldt dat dit sinds het laatst opgeleverde project in 2012 (Kastel) ook gebeurt.

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

Beoordeling: Goed

- De SHM besteedt, binnen de budgettaire mogelijkheden, veel aandacht aan milieuvriendelijkheid. Huurders worden gestimuleerd om deel te nemen aan de 'Energiejacht'; een campagne van de Bond Beter Leefmilieu. De sociaal assistente volgde de opleiding tot energiemeester zodat de SHM hiermee actief aan de slag kan bij haar klanten. Bij huisbezoeken worden er, met het materiaal en folders van Energiejacht, 'op maat' tips gegeven om energiezuiniger te leven door kleine wijzigingen in de levenswijze. Ook de technische medewerkers hebben dit materiaal bij zich en geven dit mee waarnodig. Momenteel is ook een nieuwe woonbrochure in opmaak, waarin een aantal energietips opgenomen worden. Er worden (gratis) spaardouchekoppen ter beschikking gesteld. De Zonnige Woonst nam deel aan de provinciale groepsaankoop voor groene stroom (cfr. [www.samengaanwegroener.be](http://www.samengaanwegroener.be)) voor elektriciteit en gas op haar naam, zoals in de gemeenschappelijke delen (gangen, kelders, ...) van de appartementen. Daarbij nodigde de SHM huurders uit om ook deel te nemen.

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

Beoordeling: Goed

De Zonnige Woonst beschikt nog niet over aanpasbare woningen. Ze doet de nodige inspanningen om de woning aan te passen als de bewoner ouder wordt. Als dit niet voldoende blijkt biedt ze de huurder aan te verhuizen naar een andere beter aangepaste woning. Zo werkt de SHM aan levenslang wonen binnen de Zonnige Woonst. Daarom wil de visitatiecommissie hier alsnog de beoordeling 'goed' toekennen.

- De Zonnige Woonst past bestaande en nieuwe woningen aan volgens de noden van huurders. Een deel van het patrimonium is reeds aangepast aan de wensen van specifieke doelgroepen (zoals senioren en invaliden). Indien nodig stimuleert de SHM huurders om te verhuizen naar een meer aangepaste woning.
- Het patrimonium bevat momenteel honderden voor bejaarden geschikte woningen waarvan er ruim 200 bij voorrang voor deze doelgroep gereserveerd worden via de lokale toewijzingsreglementen. Deze woningen hebben geen drempel, bevinden zich op het gelijkvloers of zijn appartementen die met een lift bereikbaar zijn.
- De SHM staat open voor vragen van huurders om woningen aan te passen. Op vraag van de huurder kan bijvoorbeeld het bad worden vervangen door een inloopdouche. Dit wordt door huurders duidelijk gewaardeerd. Bij de keuze om al dan niet in te gaan op de vraag om de woning aan te passen, wordt steeds rekening gehouden met een mogelijke latere verhuring aan een ander gezin of alleenstaanden. Zo kiest de SHM bij woningen en appartementen met 3 slaapkamers of meer voor behoud (of plaatsen) van een bad.

- Daarnaast wordt, weliswaar aarzelend, gekeken of en hoe de toegankelijkheid van bestaande woningen op maat van de bewoner kan worden aangepast. Zo zijn er in 8 woningen specifieke maatregelen getroffen om de toegankelijkheid en bruikbaarheid voor rolstoelgebruikers te garanderen. De specifieke aanpassingen per woning gebeuren op maat van individuele noden van de mindervalide huurder. Indien de woning teveel aanpassingen vereist, wordt met de bewoner overlegd of een verhuis of een mutatie geen efficiëntere aanpak zou zijn.
- Nu er 191 (Hamme) + 25 (Temse) wooneenheden zijn aangeduid als te reserveren voor senioren, verdient het aanbeveling om deze ook stelselmatig van de nodige aanpassingen te voorzien en binnen deze groep ook nog bijkomend een aantal appartementen of woningen rolstoelvriendelijk te maken.
- De visitatiecommissie merkt op dat het aanpassen van woningen eerder een reactie is op een individuele vraag dan het resultaat van een globaal actieplan vanuit de SHM. Het verdient aanbeveling om ook deze oefening te maken.

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

### **Totaaloordeel: GOED**

De SHM draagt goed zorg voor haar patrimonium. Een groot deel van de woningen voldoet al aan de ERP2020 normen en de SHM beschikt over een planning en financiële verkenning voor het verbeteren van de overige woningen. De SHM focust op voor senioren geschikte woningen, heeft enkele woningen aangepast aan rolstoelgebruikers en staat open voor aanpassingen bij vragen van huurders.

## 4.3. PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

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

#### OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: Goed

- Er zijn voor het beoordelen van deze doelstelling vooralsnog geen betrouwbare indicatoren beschikbaar. Daarom heeft de visitatiecommissie op basis van haar eigen expertise en ervaring gepeild naar de mate waarin de SHM oog heeft voor prijsbewust bouwen.
- Voor De Zonnige Woonst zijn de door de Vlaamse overheid bepaalde kostprijnormen richtinggevend maar niet noodzakelijk een absolute norm. Zij kiest eerder voor duurzame materialen, ook als dit in prijs vaak (iets) duurder uitvalt. Dit doet zij vanuit de overtuiging dat dit op lange termijn een gunstig effect heeft op de herstellingskosten.
- De SHM geeft haar architecten de opdracht om strak, sober en praktisch te ontwerpen. Op die manier worden geen nodeloze kosten gemaakt aan visuele tierlantijntjes, maar wordt geen afbreuk gedaan aan een mooie en eigentijdse vormgeving.
- De SHM gaat voor, tijdens en na elk bouwproject na welke kosten de normen overschrijden. Bij de aanbestedingen besteden de directie en de technische medewerkers voldoende aandacht aan het NFS2-normenkader. Indien de afwijking te groot zou worden, wordt in samenspraak met de architecten gezocht naar goedkopere alternatieven.
- Op de Raad van Bestuur worden de resultaten per afgewerkt project geëvalueerd. Op de eerste plaats gebeurt dat financieel. De vergelijking wordt gemaakt tussen het bestelde bestelbedrag en het eindbedrag inclusief de verrekeringen; het rendement wordt vergeleken bijvoorbeeld vanuit de markthuurlaarde en men kijkt na welke lessen men daaruit kan trekken, weliswaar beperkt tot een oefening om binnen de prijnormen zo duurzaam mogelijke materialen te benutten.

#### OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: Goed

- De SHM heeft een duidelijke visie en strategie voor het beperken van de huurlasten. Dit vertaalt zich ook in erg lage gemiddelde huurlasten in vergelijking met andere SHM's. De gemiddelde huurlast over alle woningen en appartementen bedraagt ongeveer 86 euro per jaar. Meer dan 75% van de SHM's rekent gemiddeld hogere huurlasten aan.
- De totale huurlasten per woning zijn hoger wanneer een SHM over een groot aandeel appartementen beschikt in haar patrimonium. Appartementen maken ongeveer 33% uit van het patrimonium van De Zonnige Woonst. Meer dan de helft van de SHM heeft een groter aandeel appartementen in haar patrimonium. Dit verklaart deels de lagere huurlasten. Voor appartementen liggen de huurlasten meestal iets hoger door gemeenschappelijke verlichting en liftonderhoud (Peperstraat), gemeenschappelijke afvalophaling (Veldstraat).

- De SHM heeft in drie complexen doelbewust gekozen om met een huisbewaarder te werken (Veldstraat – Peperstraat en Le Lis). De kosten hiervan worden verdeeld tussen de SHM en de huurders. Hierdoor is de invloed op de huurlasten beperkt: de huurders betalen 4 euro per maand, de rest wordt conform de regelgeving betaald door de SHM.
- De SHM is in augustus 2012 overgeschakeld op een nieuwe energieleverancier voor de gemeenschappelijke ruimtes, dit op basis van de door de provincie georganiseerde groepsaankoop. Dit maakt dat de huurlasten voor de huurders zullen dalen. Een aantal huurders hebben ook individueel deelgenomen aan de groepsaankoop.
- Huurders bevestigen dat de SHM veel doet om de huurlasten te beperken en vinden deze lasten aanvaardbaar. De inspanningen van de SHM voor de groepsaankoop van energie wordt door de huurders gewaardeerd.

### **PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID**

#### **Totaaloordeel: GOED**

De SHM werkt actief aan het beperken van de huurlasten. Dit wordt bevestigd door de gesprekken met de huurders. Bij het bouwen is er een gedegen opvolging in alle fasen van een project. Dit gecombineerd met strakke, eenvoudige en praktische ontwerpen leidt tot prijsbewust bouwen, waarbij De Zonnige Woonst streeft om binnen de normen te blijven zonder dat dit gezien wordt als een absolute norm.

## 4.4. PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

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

Beoordeling: Goed

De Zonnige woonst heeft een overwogen aanpak voor de huurderachterstal die zij nauw volgt. Ze betreft hierbij ook het OCMW. Daarbij is er ook oog voor woonbegeleiding.

- De SHM heeft een duidelijke procedure huurderachterstand die bekend is bij de huurders en de medewerkers en die ook wordt toegepast. Door de groeiende betalingsproblemen, werd eind 2010 beslist een sociaal assistente aan te werven. De procedure wordt beheerd door de sociale dienst, regelmatig geëvalueerd en verbeterd. De SHM zoekt een balans tussen het beperken van huurdersachterstand en het waarborgen van woonzekerheid. Hier werkt De Zonnige Woonst samen met ander andere diensten, zoals het OCMW.
- Maandelijks wordt voor circa 50 huurders de procedure opgestart, wat na de derde rappel leidt tot een tiental huurders die persoonlijk bezocht worden en 2 tot 4 huurders die in een of andere 'regeling' komen gaande van afbetalingsplan, budgetbegeleiding via OCMW of verdere stappen. Huurders worden persoonlijk en intensief aangesproken op hun verplichtingen, hetzij telefonisch, hetzij via huisbezoeken. Afbetalingsplannen worden voorgesteld en gestimuleerd. Hierdoor betalen zij sneller hun huurachterstal en worden er zo ook minder gerechtelijke procedures opgestart met logischerwijze ook minder uithuiszettingen. De Zonnige Woonst beschikt niet over exacte cijfers inzake acties in 2010 en 2011 zodat precieze vergelijkingen moeilijk zijn.
- Net omdat de samenwerking met het OCMW van Hamme zo positief wordt geëvalueerd, kan worden overwogen om de OCMW's nog sneller te betrekken in de procedure, bijvoorbeeld als de SHM geen antwoord krijgt op een brief met aanbod van een woning of bij de tweejaarlijkse actualisatie. Het niet reageren kan immers een eerste indicatie zijn van komende problemen. Ook in de procedure rond het opvolgen van de huurdersachterstand kunnen de OCMW's vroeger in het traject worden betrokken, bijvoorbeeld al na de reactie op het eerste aanschrijven van de huurder. Dit kan mogelijk tot nog betere resultaten leiden.
- Ook indien huurders moeilijkheden ondervinden om hun verplichtingen na te komen inzake het onderhoud van de woning, wordt er samen met één van de medewerksters een stappenplan opgemaakt en nauwlettend opgevolgd.
- Er wordt over persoonlijke dossiers regelmatig overlegd met het OCMW van Hamme. Dit gaat voornamelijk over probleemgezinnen die budgetbegeleiding of woonbegeleiding nodig hebben, of leefbaarheidproblemen veroorzaken. Jaarlijks gaat dit over 10 tot 15 dossiers. De samenwerking wordt door zowel OCMW als SHM als constructief ervaren. Deze samenwerking is er niet met het OCMW van Temse. De visitatiecommissie raadt aan om ook met het OCMW van Temse hierover een samenwerkingsverband op te zetten.



## OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidproblemen aan

Beoordeling: Goed

De SHM wordt niet vaak geconfronteerd met leefbaarheidproblemen. Toch is ze alert om deze tijdig op te sporen en heeft zich georganiseerd om deze dan aan te pakken.

- Gezien het landelijk karakter van het werkgebied wordt de SHM niet vaak geconfronteerd met leefbaarheidproblemen, zo geeft de SHM aan. Toch levert de SHM inspanningen om leefbaarheidproblemen tijdig op te sporen en te verhelpen. Wanneer bepaalde problemen gemeld worden, contacteert de SHM de betrokkenen en tracht op individuele basis met de betrokken bewoners tot een vergelijk te komen. Indien nodig wordt ook de wijkagent betrokken.
- Elke nieuwe huurder krijgt na 3 maand standaard een huisbezoek. Op deze manier worden een aantal problemen al vroegtijdig gedetecteerd en kan indien nodig worden ingegrepen. Bij conflicten en leefbaarheidproblemen probeert de SHM steeds te bemiddelen.
- Bij nieuwbouwprojecten kiest de SHM voor kleinschalig bouwen en voor een mix van verschillende woningtypes. Verschillende bewonersgroepen worden zo samengebracht (huurders/kopers, alleenstaanden/gezinnen). De kleinschaligheid en sociale mix versterken de leefbaarheid.
- De drie huisbewaarders, aangesteld in enkele grote wooncomplexen, treden eveneens op bij mogelijke leefbaarheidproblemen. Signalen komen zo snel bij medewerkers terecht zodat een snelle interventie mogelijk is. Het functioneren van de huisbewaarder wordt periodiek geëvalueerd, zeker als er signalen komen vanuit de huurders.
- Indien aangewezen, schakelt de SHM andere diensten in voor een multidisciplinaire begeleiding van huurders, zoals huisarts, OCMW, de Dienst Bijzondere Jeugdzorg of de wijkpolitie.
- Ondanks het feit dat de SHM meent dat leefbaarheidprobleem vooral een grootstedelijk fenomeen zijn en amper voorkomen in haar werkgebied, signaleren huurders tijdens het gesprek met de visitatiecommissie toch problemen in dit verband. Zo wordt gewezen op een wooncomplex met een gemeenschappelijk tuin, dat buitensporig wordt gebruikt als speelterrein door kinderen uit de omgeving. We komen hier bij de volgende operationele doelstelling op terug.
- De SHM benadert leefbaarheid vooral als een probleem tussen individuele huurders. Het verdient aanbeveling om daarnaast ook de mogelijkheden van groepswerking te verkennen. Ook hierop komen we terug bij de volgende operationele doelstelling.

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

Beoordeling: Voor verbetering vatbaar

De SHM heeft nog geen echte visie om bewoners actief en collectief te betrekken bij wijkbeheer en projectuitwerkingen. Ze heeft wel aandacht voor communicatie bij grote renovatieprojecten.

- De SHM zet weinig of geen stappen tot groepswerking, het opstarten of het betrekken van bewonersgroepen bij het wijkbeheer of tot het organiseren van bijeenkomsten voor bewoners om informatie te geven of hun mening te vragen.
- Er is geen structurele bewonersgroep waar periodiek mee wordt overlegd. De aanpak van de SHM is vooral individueel gericht. Toch ziet de visitatiecommissie mogelijkheden om een bewonerswerking op te starten. De in 4.2. genoemde problemen rond het gebruik van de gemeenschappelijke tuin vragen voor een overlegtafel met alle huurders, waarbij conceptueel de verdere aanpak wordt uitgetekend en de verantwoordelijkheid van de huurders zelf wordt uitgeklaard.
- De gemeente Hamme organiseert periodiek wijkvergaderingen. Het is volgens de visitatiecommissie aangewezen dat ook de SHM hieraan actief deel neemt, en zo rechtstreeks kennis neemt van de bekommernissen van bewoners in plaats van deze signalen via de gemeente te vernemen.
- De SHM besteedt ruimschoots aandacht aan de communicatie met huurders bij grote renovatie- of nieuwbouw projecten. Dit gebeurt via informatievergaderingen en opendeurdagen voor huurders, omwonenden en mogelijke kopers.

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

Beoordeling: Goed

De SHM structureert de huisvestingsondersteuning door het verstrekken van informatie en het betrekken van welzijnsdiensten. Via al hun contacten met huurders, merken ze op waar er woonproblemen zijn en proberen ze proactief in te spelen via met huurders opgemaakte stappenplannen.

- De SHM voorziet in een gestructureerde ondersteuning van huurders. Waar nodig worden huurders en kandidaat-huurders doorverwezen naar andere instanties, en goed geïnformeerd over de mogelijkheden bij woon- of welzijnsdiensten. Dit kan door mondeling advies, het meegeven van folders, het opzoeken van informatie op het internet, tot zelfs het contacteren van andere welzijnsactoren om deze direct aan te spreken op een mogelijke rol in de begeleiding. Frequent wordt samengewerkt met het OCMW, de politie (wijkagenten), huisartsen, dienst welzijn van de gemeente en het CAW. De SHM blijft de huurder altijd ook zelf opvolgen.
- De SHM werkt proactief en probeert problemen zoveel mogelijk te voorkomen. Huurders die moeilijkheden ondervinden om aan hun huurderverplichtingen te voldoen, worden hierover tijdig aangesproken. In overleg wordt gezocht naar een oplossing. Indien huurders bijvoorbeeld het moeilijk hebben om hun woning te onderhouden, wordt er samen met een van de medewerksters een stappenplan opgemaakt en nauwlettend opgevolgd. In de brieven

wordt steeds de nadruk gelegd op het feit dat de SHM openstaat voor oplossingen. Door de aanpak van huurdersachterstand, hulp bij budgetbeheer, aanpak bij domiciliefraude, woonbegeleiding hebben de huurders het gevoel dat er ondersteuning wordt gegeven die ook kort wordt opgevolgd.

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

##### **Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

Omdat de SHM in onvoldoende mate bewonersgroepen betreft, strandt de globale beoordeling voor dit prestatieveld op 'voor verbetering vatbaar'. Dit neemt niet weg dat de visitatiecommissie de andere goede prestaties rond het sociaal beleid zeer waardeert. De SHM heeft immers een duidelijke en breed gedragen visie omtrent woonzekerheid en huurderbegeleiding. Ze heeft doelbewust geïnvesteerd in het uitbouwen van de sociale dienst, en beschikt over een degelijke procedure voor de opvolging van huurdersachterstand. De SHM werkt waar nodig intensief samen met andere actoren.

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

### OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: Goed

- De financiële leefbaarheid van de SHM wordt door de visitatiecommissie als goed gewaardeerd omwille van een combinatie van gunstige financiële ratio's, goede jaarresultaten en voldoende beschikbare liquide middelen die aantonen dat de financiële verplichtingen kunnen nagekomen worden. Bijkomend verbeteren de geplande projecten verder de financiële toestand.
- De netto vrije cash flow marge bedraagt 94%. Met deze ratio wordt gemeten in welke mate de periodiek terugkerende inkomsten voldoende zijn om de periodieke uitgaven te dekken. Een netto vrije cash flow marge die minder dan 100% bedraagt wil zeggen dat er meer inkomsten zijn dan uitgaven waarmee de SHM in principe nog in een veilige zone zit, maar omdat in deze ratio geen rekening wordt gehouden met niet-periodieke uitgaven, ligt de norm op 85%.
- Met een hoge solvabiliteitsratio van 20, laat De Zonnige Woonst bijna 75% van de andere SHM's achter zich. laat, heeft de SHM voldoende buffers om deze niet-periodieke uitgaven op te vangen.
- De cash flow wordt door De Zonnige Woonst opgevolgd in haar financieel plan, zij het dat ze vooral stuurt op vrije cash flow in euro eerder dan op cash flow marge in percentage van de inkomsten. Cash flows worden logischerwijs per project EN in globa opgevolgd. De projectopvolging is als goed te omschrijven.
- De gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin bedraagt 2,45 en geeft weer in welke mate de SHM in staat is om haar financiële verplichtingen na te komen. Vanaf een ratio groter dan 1, wordt dit als goed beschouwd. 68% van de andere SHM's hebben een lagere ratio.
- De SHM heeft het boekjaar 2011 afgesloten met een netto winst na belastingen van circa 1.488.000 euro. In 2011 bedroeg de nettowinstmarge uit de gewone bedrijfsvoering 17% wat als zeer goed wordt beschouwd. Bovendien hebben maar 9% van de SHM's een hogere netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening.
- De visitatiecommissie constateert dat SHM's weinig of geen invloed hebben op de belangrijkste componenten van de korte termijn cash flow. Immers de huuropbrengsten worden vrijwel geheel bepaald door het inkomen van de huurders. De belangrijkste post langs de uitgavenzijde, zo blijkt uit het financieel plan, zijn de aflossingen op leningen, die ook vast liggen. Op de andere uitgavencomponenten waar er wel manoeuvreerruimte is, zoals de kosten voor bepaalde prestaties of onderhoudswerkzaamheden, verzekeringen,... , doet De Zonnige Woonst inspanningen door bv. regelmatige aanbestedingen of deelnemen aan groepsaankopen (verzekering) om zo de uitgaven te beperken.

- De SHM houdt ook voldoende rekening met de verwachte evolutie van de cash flow, en de invloed van de toekomstige projecten hierop en laat dit zelfs mee analyseren door de externe revisor. De visitatiecommissie vindt dit een goed initiatief.
- De uitstekende netto winstmarge uit de gewone bedrijfsvoering en de beschikbare liquide middelen maken dat de SHM niet onmiddellijk in financiële problemen zal komen. Belangrijker is om te stellen dat de financiële middelen bij het aanhouden van de huidige politiek en het uitvoeren van de geplande projecten aanzienlijk zullen toenemen. Deze positieve evolutie is logisch te verklaren doordat de focus de volgende jaren op koopwoningen zal liggen. Het BSO voor huurwoningen is reeds gehaald. Naast een administratieve marge op de kostprijs kan in de meeste gevallen een winst op de grond gerealiseerd worden. Door de goede resultaten van de voorbije jaren beschikt de SHM over een behoorlijke vrije investeringruimte.
- De structurele leegstand bedraagt voor De Zonnige Woonst 3%. Dit is relatief hoog. 50% van de andere SHM's heeft een lagere leegstand. De verklaring is te vinden in de leegstand verbonden aan woningen die op korte termijn gerenoveerd worden.

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

Beoordeling: Goed

- De totale kost per woning bedraagt 1.320 euro per woning. Meer dan 50% van de andere SHM's hebben een lagere kost per woning. De personeelskosten van De Zonnige Woonst bedragen ongeveer 390 euro per woning. Meer dan 75% van de andere SHM's hebben hogere personeelskosten per woning. Een omgekeerd beeld zien we bij de onderhouds- en werkingskosten voor niet-personeel. Hier bevindt de SHM zich met 924 euro per jaar per woning aan de andere zijde van het spectrum; meer dan 75% van de andere SHM hebben lagere werkingskosten. Dit is deels te verklaren doordat de SHM geen eigen onderhoudskrachten heeft en daardoor alle onderhouds- en herstellingswerken uitbesteedt. Bijkomend draagt de SHM ook een deel van de kosten van de huisbewaarders die niet doorgerekend wordt aan de huurders. Deze extra kost leidt echter ook tot winst op het vlak van het sneller opsporen van leefbaarheidproblemen, rapper detecteren van kleine gebreken en schade die beperkter kan worden gehouden, grotere sociale controle,...
- Het totaal bedrag aan contractwijzigingen ten opzichte van het totaal aanbestedingsbedrag over alle projecten voor renovatie in jaar 2011 bedroeg 4%. Voor nieuwbouw bedroeg dit 2%. De bedragen zijn weliswaar beperkt in absolute cijfers (ongeveer 44.000 euro) maar meer dan 50 % van de andere SHM's hebben een lager %. De Zonnige Woonst verklaart dit doordat ze in de loop van het bouwproces ook nog open staat voor constructieve suggesties voor zover de duurzame meerwaarde groter wordt ingeschat dan de meerkost. Er wordt systematisch getracht de globaal de life-cycle-cost te bekijken in afweging van een meerkost op het moment van de werken. Een voorbeeld hiervan was het project St.-Jozefstraat, Kastel ('12 woonegelegenheden) waar de SHM koos om een beter materiaal te gebruiken voor de ramen (in casu geanodiseerd aluminium) dan hetgeen de architect had voorgesteld. Andere voorbeelden zijn : bijkomende digitale/internet-aansluitingen buiten de reeds voorziene aansluitingen of het opteren voor waterdoorlatende klinkers ipv. de aanvankelijk voorziene gewone klassieke, gezien de ervaringen met de ondergrond tijdens de werken. De Zonnige Woonst werkt nu via een checklist om zo te trachten voortaan dergelijke keuzes toch zoveel mogelijk al op voorhand in de ontwerpfase met de architecten door te nemen. In principe moet dit dus ook naar de toekomst toe betere resultaten geven.

- De Zonnige Woonst heeft de voorbije jaren haar personeelsbestand uitgebreid en vooral geïnvesteerd in de administratie van de technische dienst en de uitbouw van de sociale dienst. De uitbreiding van het personeelsbestand van de technische dienst kadert in een streven naar een betere planning, verhogen van de responstijd naar de huurders en striktere controles op de renovatie- en nieuwbouwprojecten, naast het feit dat de SHM zich meer dan vroeger gaat bezighouden met de bouw van koopwoningen. De uitbouw van de sociale dienst kadert in het streven naar meer begeleiding en opvolging en het aanpakken van de huurderachterstanden. Beide diensten worden door de huurders als positief ervaren. Het bedrag aan contractwijzigingen is weliswaar beperkt maar wel is het zo dat meer dan de helft van de andere SHM's een lager % contractwijzigingen heeft. Verwacht dat de uitbreiding van de technische dienst ook hierop een positieve invloed zal hebben.
- Een andere oorzaak die de SHM ziet voor de iets hogere gemiddelde onderhouds en werkingskosten per woning in vergelijking met de andere SHM's is dat de SHM momenteel een inhaalbeweging doet op het vlak van de woningen aan te passen aan de ERP2020 normen. De investeringen in dit verband vallen echter niet onder de werkings- en onderhoudskosten, maar de organisatie hiervan kan wel een tijdelijke impact hebben op de kostprijs van de werking van de SHM.
- De relatief hoge werkings- en onderhoudskosten hebben dus aanwijsbare oorzaken. Dit neemt niet weg dat de visitatiecommissie De Zonnige Woonst adviseert om doorlopend en aantoonbaar de efficiëntie te bewaken en te zoeken naar mogelijkheden om hetzelfde werk tegen lagere kosten te kunnen uitvoeren.

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

Beoordeling: Goed

- De SHM heeft een sociaal verantwoorde opvolging van de huurdersachterstal met een mooie balans tussen de financiële, sociale en woonzekerheidsaspecten.
- De Zonnige Woonst heeft de afgelopen tijd de huurdersachterstal aanzienlijk weten te beperken. In 2010 bedroeg de achterstal nog 71.000 euro. Volgens het jaarverslag van 2011 was dit gedaald tot 51.000 euro. Deze situatie keerde door de toepassing van een strakke procedure, goede afspraken met het OCMW en de aanwerving van een sociaal assistent. De genomen maatregelen hebben in 2012 geleid tot een verdere daling van de huurachterstallen. Met grote waarschijnlijkheid zal de achterstal einde 2012 halveren ten opzichte van 2011.
- Mogelijke domiciliefraude wordt onder meer opgemerkt door het opvolgen van adreswijzigingen, signalen van omwonenden en meldingen van de wijkagent. De SHM noemt in dit verband vooral de goede samenwerking met de wijkagenten. Elke melding van mogelijke fraude wordt systematisch onderzocht en geëvalueerd. Indien deze melding ontvankelijk verklaard wordt, schakelt de SHM de politiediensten in. Vervolgens worden de huurders uitgenodigd op kantoor en verzocht zich in regel te stellen. Door deze gerichte opsporing voelen andere huurders dat de SHM consequent optreedt tegen fraude. Zo worden zij gemotiveerd om zich in regel te stellen. De Zonnige Woonst heeft ongeveer 24 meldingen per jaar. Ongeveer de helft blijkt niet terecht of is niet duidelijk en wordt zonder gevolg geklasseerd. De andere helft is voldoende bewezen en wordt in regel gesteld.

- De Zonnige Woonst informeert haar huurders over de mogelijke consequenties van fraude onder andere door de jaarlijkse infobrochure maar ook tijdens de persoonlijke contacten.
- Tijdens de vele huisbezoeken (sociaal, technisch), hebben de medewerkers ook oog voor eventueel domicilie- of sociale fraude, zij het dat dit niet het doel op zich uitmaakt van de bezoeken. De SHM heeft nog geen dossiers met domiciliefraude overgemaakt aan de toezichthouder.

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

Beoordeling: Goed

- De SHM gebruikt het model van financiële planning zoals dit door de VMSW wordt aangeboden. De financiële planning bevat een investerings-, renovatie- en onderhoudsplanning en is voor elk van deze onderdelen op elkaar afgestemd. De uitvoering ervan zal leiden tot een verdere verbetering van de liquide middelen van de SHM.
- Positief is ook dat De Zonnige Woonst met een begroting werkt. Op deze wijze kunnen beslissingen worden gefundeerd, en worden eventuele afwijkingen opgemerkt. Semestrieel wordt de financiële situatie bekeken, waarbij een externe revisor wordt betrokken. Voor belangrijke financiële beslissingen wordt een beroep gedaan op zijn inzicht. Dit getuigt van een kritisch bewustzijn en is in het kader van risicobeheersing een positief kenmerk. Op basis van de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd met de bestuurders van de SHM blijkt dat de Raad van Bestuur fungeert als een kritisch klankbord voor de opstelling van het financieel plan en dat ze het finaal plan goedkeurt na hierover gedebatteerd te hebben.

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

Beoordeling: Goed

- De SHM evolueert feitelijk van een zuivere huurmaatschappij naar een meer gemengde maatschappij, met – op vraag van de gemeente en gestimuleerd door het BSO – bijzondere aandacht voor koopwoningen. Ten opzichte van de 1477 huurwoningen die De Zonnige Woonst tot eind 2011 gebouwd heeft, staan 462 verkochte koopwoningen.
- Daarnaast werkt ze sterk samen met andere actoren en levert zij daardoor een bijdrage aan het lokale woon- en welzijnsbeleid.
- In de afgelopen jaren werden door de SHM een 10-tal sociale koopwoningen gerealiseerd en nog 12 aangemeld. De SHM heeft sinds 2011 ook nog 18 sociale kavels gerealiseerd (waarvan er in 2011 en 2012 reeds 15 effectief verkocht werden).
- De Zonnige Woonst gaat uit van haar eigen strategie op het gebied van koopwoningen. De visitatiecommissie is niet op de hoogte van eventuele specifieke afspraken over wie in het werkgebied de BSO kavels en koopwoningen zal realiseren. De gemeente Hamme richt zich vooral tot De Zonnige Woonst om haar BSO te helpen realiseren. De Zonnige Woonst is hier de actieve motor en wordt daardoor door de gemeente als partner gezien in het halen van het BSO. De andere maatschappijen die historisch Hamme als werkgebied hadden zijn de voorbije jaren weinig tot niet actief in Hamme.

- De Zonnige Woonst is niet meer actief in Temse op het vlak van nieuwbouw (noch huur, noch koop). Ze blijft wel actief in Temse wat betreft renovatieprojecten (zo bv. op dit moment project 'dakisolatie' in Temse voor woningen van De Zonnige Woonst).
- In beide gemeenten, zowel Hamme als Temse, zijn actieve SHM's aan de slag met een sterke lokale focus hetzij op Hamme hetzij op Temse. Het werkgebied wordt als het ware verdeeld omdat er niet gestreefd wordt naar een uitbreiding van het eigen 'gemeentelijk' werkgebied.
- Vanaf 2013 wordt het theoretisch mogelijk dat de SHM ook sociale leningen kan verstrekken, wanneer ze voldoende sociale koopwoningen realiseert. Momenteel acht de Zonnige Woonst dit nog niet haalbaar, omdat het aantal gerealiseerde en te realiseren koopwoningen te laag ligt.
- In de gemeente is ook een Erkende Kredietmaatschappij actief (Geluk door Eigen Woning). Een fusie van De Zonnige Woonst met deze kredietinstelling ligt niet voor de hand omdat deze niet langer enkel regionaal maar als deel van de grotere groep "Elk zijn Huis" in verscheidene provincies actief is. De Zonnige Woonst heeft geen gestructureerde samenwerking maar heeft goede contacten en ervaringen met deze EKM. De Zonnige Woonst informeert kandidaat-kopers over het aanbod aan financiering en licht ook het aanbod toe van de betrokken EKM. Volgens De Zonnige Woonst komen in de praktijk geregeld kandidaat-kopers wel bij hen terecht (bv. van de laatste 18 verkochte sociale kavels werden meerdere kredieten via de EKM in kwestie verstrekt).
- Welzijnsdiensten en OCMW noemen de samenwerking en de communicatie met De Zonnige Woonst positief. Enige kanttekening is dat het overleg en de samenwerking met de diensten in Temse door de jaar heen weinig of niet is uitgebouwd. De focus en de strategie van De Zonnige Woonst ligt duidelijk op het grondgebied van Hamme. De visitatiecommissie raadt toch aan om ook in Temse te blijven inzetten op samenwerking en communicatie.

#### **OD 5.6 De SHM beschikt over een goed interne controlesysteem**

Beoordeling: Goed

- De Zonnige Woonst heeft een kwaliteitshandboek met de essentiële procedures zoals bv procedure huurachterstand, procedure kas en liquiditeitenbeheer, goedkeuringsbevoegdheid. De procedures worden regelmatig geëvalueerd en aangepast. Omwille van de verdere professionalisering en de verdere uitwerking van de interne controle is de uitbreiding van de procedures in volle voorbereiding. De bedoeling is dat een 20-tal nieuwe of gewijzigde procedures in de loop van 2013 worden goedgekeurd (bv plaatsbeschrijving, huurdersachterstallen, opvolging inkomende facturen en betalingen, aanwerven van personeel,...). Elke procedure geeft duidelijk aan wie verantwoordelijk is voor de uitvoering en wie verantwoordelijk is voor de dagelijkse controle, de maandelijkse controle. Taken en verantwoordelijkheden worden duidelijk geformuleerd.
- De Zonnige Woonst heeft naast haar huishoudelijk reglement, ook een deontologische code voor de bestuurders. Hierin wordt o.a. bepaald aan welke voorwaarden de bestuurders moeten voldoen en hoe zich moeten gedragen als bestuurder van De Zonnige Woonst.
- De deontologische code werd nog in 2012 conform de vraag van de afdeling Toezicht van de Inspectie RWO ivm interne controle ook formeel goedgekeurd. De SHM geeft ook aan dat deze code actief zal worden gebruikt bij de screening van nieuwe bestuurders.



- Zowel op de directieraad als op de Raad van Bestuur wordt regelmatig de efficiënte werking van de SHM onder de loep genomen. Regelmatig terugkerende agendapunten, naast de bespreking van de sociale opdrachten, zijn onder andere:
  - de bespreking van de cijfers ( VMSW-cijfers maar ook de eigen cijfers);
  - het rendement van de (individuele) werven;
  - de kostprijsberekening van nieuwe werven om er voor te zorgen dat er zo efficiënt mogelijk gebouwd wordt conform de huidige normen. Het feit dat de Raad van Bestuur hier haar controlerende rol ook effectief uitoefent, is vanuit het standpunt van interne controle als positief te zien.

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

Beoordeling: Goed

- De Zonnige Woonst scoort goed op gebied van bereidheid tot verandering en verbetering. Ze pakt proactief zaken vast, stelt ze in vraag en past haar werkwijze aan waar nodig. Het betreft hier een continu proces waar procedures en werkwijzen worden verfijnd. Een aantal voorbeelden: het inkorten van de doorlooptijd bij de behandeling van de huurderachterstal en het herinrichten van de balie voor een klantvriendelijker onthaal. Eerder dit jaar boog de RvB zich over de mogelijkheden om woningen sneller toe te wijzen om zo leegstand te vermijden. Hierbij speelt het probleem dat kandidaat huurders niet zelden de hun aangeboden woningen weigeren wat tot langere leegstand leidt tussen twee verhuringen.
- De Zonnige Woonst werkt met de zogenaamde ‘voorplaatsbeschrijving’. De SHM wacht dus niet tot bij de plaatsbeschrijving op het einde van de opzeggingsperiode om de woning opnieuw verhuurklaar te maken. Zodra de opzeg is gegeven gaat De Zonnige Woonst de woning al gaan inspecteren. Dat maakt het mogelijk om tijdens de opzeggingsperiode al werken uit te voeren, materialen te bestellen en aannemers of eigen arbeiders in te plannen. De visitatiecommissie vindt dit een goede werkwijze. Uit de gesprekken is voorts gebleken dat De Zonnige Woonst zich beraadt en informeert over het organiseren van kijkdagen of het aanschrijven van meerdere kandidaat huurders voor een woning.
- De SHM wil de capaciteiten van haar personeel ten volle benutten. Ze heeft daarbij oog voor vorming van het personeel en samenwerking tussen de personeelsleden. Om hun kennisveld te verbreden of uit te diepen worden medewerkers gestimuleerd om deel te nemen aan opleiding(en) en studiedagen die vak- en/of sectorgerelateerd zijn. Dit kan zowel gebeuren op initiatief van de medewerkers als aangestuurd vanuit de organisatie. Het belang hiervan wordt nog eens onderstreept door het opnemen van het onderdeel ‘opleiding medewerkers’ als extra onderwerp in het jaarverslag.
- De SHM zoekt tevens naar mogelijke inbreng van externe deskundigheid, als zij de benodigde capaciteit niet in huis heeft, en als dit de professionaliteit van de organisatie kan verbeteren.
- De organisatiestructuur werd aangepast om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Medewerkers werken zoveel mogelijk functieoverschrijdend. Op een aantal gespecialiseerde taken na – bijvoorbeeld de boekhoudkundige verrichtingen – is er altijd een collega die de taak van een ander kent en bijgevolg kan invallen. Dit wordt door het personeel als positief omschreven.

- Alle personeelsleden volgden een opleiding 'hoe omgaan met agressie'. Tijdens deze vorming werd gewerkt rond het klantvriendelijk onthalen/telefonisch te woord staan van klanten en het preventief opsporen van mogelijke agressie bij ontevreden huurders om vervolgens te zorgen dat deze situatie niet escaleert en alsnog op constructieve wijze tot een consensus te komen.
- De Zonnige Woonst heeft de voorbije jaren tweemaal getracht een fusie te organiseren met andere huisvestingsmaatschappijen in Dendermonde en in Temse. Deze pogingen leverden echter niets op, maar getuigen wel van de openheid en de bereidheid tot samenwerking. Door het zicht te beperken tot de gemeente Hamme is de kans groot is dat De Zonnige Woonst (nog) meer zal evolueren naar een 'gemeentelijke huisvestingsmaatschappij met een geprivilegieerde relatie met het gemeentebestuur'. De visitatiecommissie raadt aan dat de SHM kansen zoekt en blijft grijpen om haar werking alsnog regionaal te verbreden en zich niet enkel beperkt tot de Gemeente Hamme.

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

Totaaloordeel: GOED

De financiële gezondheid van De Zonnige Woonst is goed, dat geldt ook voor het toekomstperspectief. De Zonnige Woonst hecht veel belang aan de beheersing van haar bedrijfsprocessen en het versterken van de capaciteiten die ze in huis heeft. Ze doet waar nodig een beroep op externe ondersteuning. De SHM heeft aangetoond dat ze goede samenwerkingsrelaties met andere actoren kan opbouwen en onderhouden.

## 4.6. PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

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

Beoordeling: Goed

Het kantoor van de SHM is bereikbaar en gepast ingericht. De Zonnige Woonst neemt initiatieven om de communicatie te verbeteren, en ziet waar nog kan worden verbeterd.

- Het kantoor is gelegen in het centrum van Hamme en makkelijk bereikbaar voor huurders, ook met het openbaar vervoer. Het kantoor is op zaterdagvoormiddag geopend. De bewoners en de andere actoren beschouwen de medewerkers als zeer behulpzaam en vriendelijk. Er wordt veel tijd en aandacht besteed aan het correct informeren van (kandidaat-)huurders en (kandidaat)kopers.
- De SHM beschikt over een website, die binnenkort herwerkt wordt. Vanuit het oogpunt van de huurder is immers slechts beperkte informatie beschikbaar (bijvoorbeeld geen informatie over wie voor wat verantwoordelijk is bij herstellingen) en is het taalgebruik op de website weinig klantvriendelijk... De medewerkers zijn zich hiervan bewust, vandaar dat ze het initiatief hebben genomen om hier op korte termijn actie te ondernemen.
- De SHM verspreidt jaarlijks een informatiebrochure onder huurders en kandidaat-huurders. Dit is een duidelijke brochure in mooi layout die naast de voorstelling van De Zonnige Woonst ook een aantal duidelijk verstaanbare onderwerpen zoals leefbaarheid, verzekering, onderhoud, gezond woonmilieu,... bevat.
- De SHM vindt het belangrijk dat haar klanten duidelijk en goed worden geïnformeerd. Daarom volgen medewerkers opleidingen om hun boodschappen zowel mondeling als schriftelijk op een zo begrijpbare manier over te brengen. De huurders beamen dat de SHM op een heldere manier communiceert.
- De informatie over de rechten en de plichten van huurders bij het onderhoud van de woning kan worden verbeterd. Sommige huurders geven aan dat ze geen duidelijk beeld hebben over wie verantwoordelijk is voor bepaalde schade of herstellingen, en deze informatie ook niet kunnen terugvinden. Het wordt aanbevolen de ZIEZO brochure ter beschikking te stellen aan de huurders, onder meer bij de ondertekening van de huurovereenkomst. Net als bij sommige andere SHM kan deze informatie ook ter beschikking worden gesteld op de website. Dit biedt zowel de SHM als de huurder een duidelijke basis om op terug te vallen en discussies te vermijden.

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

Beoordeling: Goed

- De communicatie met de andere actoren en gemeenten wordt over het algemeen als goed ervaren. Er wordt voldoende en tijdig informatie doorgegeven aan VMSW, inspectie RWO en Wonen Vlaanderen.

- De SHM heeft op een correcte en gestructureerde wijze de informatie ter beschikking gesteld aan de visitatiecommissie.
- De samenwerking met de SHM wordt door andere diensten (OCMW Hamme sociale dienst Hamme OCMW Temse) als positief omschreven. Ze weten waar de SHM mee bezig is, zijn voldoende geïnformeerd, en beoordelen de SHM als aanspreekbaar voor nieuwe initiatieven.

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

Beoordeling: Voor verbetering vatbaar

- De visitatiecommissie stelt vast dat de Zonnige Woonst de tevredenheid van haar huurders niet op een systematische of structurele manier meet. Dit neemt niet weg dat de huurders waarmee de visitatiecommissie gesproken heeft over het algemeen tevreden zijn over de SHM. Tijdens gesprekken met huurders bieden de medewerkers van De Zonnige Woonst de mogelijkheid om gebreken en problemen te melden
- Structureel tevredenheidsonderzoek kan een bijdrage leveren om de werking van de SHM nog verder te verbeteren. Het tevredenheidsonderzoek dient niet noodzakelijk de vorm aan te nemen van een enquête, maar kan ook de vorm hebben van een jaarlijks gesprek met de sociale huurders uit verschillende wijken. Op basis van deze gesprekken kan de tevredenheid van de huurders dan steekproefsgewijs gemeten worden.

### **PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID**

#### **Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

De Zonnige Woonst hecht veel belang aan het goed informeren van haar huurders. De SHM investeert hiertoe in opleidingen en trainingen voor personeelsleden. De kantoren zijn gemakkelijk bereikbaar en hebben ruime openingstijden. Niet alleen het kantoor is gemakkelijk toegankelijk, dat geldt ook voor de organisatie zelf. Huurders, gemeenten en andere actoren vinden de organisatie laagdrempelig. Doordat de klantentevredenheid niet op een gestructureerde manier wordt gepeild, wordt dit prestatieveld met een 'voor verbetering vatbaar' gewaardeerd.

## **5. AANBEVELINGEN**

### **5.1. Aanbevelingen voor de SHM**

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

1. De visitatiecommissie merkt op dat het aanpassen van woningen door de SHM eerder op een individuele vraag van huurders wordt gebaseerd dan op een globaal actieplan vanuit de SHM. Het verdient aanbeveling om ook deze oefening te maken waarbij op basis van een gedragen visie een globaal actieplan wordt opgemaakt over de manier waarop omgegaan wordt met de veranderende noden van de bewoners van de sociale huurwoningen. De visitatiecommissie adviseert dat het aspect aanpasbaar bouwen ingebakken zit in beslissings- en bouwproces, zodat in een latere fase woningen gemakkelijker kunnen worden aangepast.
2. De SHM gaat voluit voor de individuele benadering, toch heeft de visitatiecommissie in het gesprek met huurders geconstateerd dat er leefbaarheidproblemen zijn die vragen om een meer collectieve benadering. De sociale dienst van de SHM beschikt over de benodigde capaciteiten om een meer groepsgerichte werking uit te bouwen en huurders te betrekken bij bijvoorbeeld renovatieprojecten of wijkbeheer.
3. De visitatiecommissie adviseert De Zonnige Woonst om de huurdertevredenheid op een gestructureerde en gedocumenteerde manier te peilen.
4. De visitatiecommissie adviseert De Zonnige Woonst duidelijk te communiceren over wie wat doet binnen De Zonnige Woonst. De herwerking van de website kan hiermee rekening houden
5. De visitatiecommissie raadt aan om bewoners meer te betrekken bij sociale huurprojecten en verder aan gezamenlijk wijkbeheer te doen.

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

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

1. De Zonnige Woonst beschikt over voldoende lerend vermogen om de aanbevelingen in dit rapport op eigen kracht in verbeteringen om te zetten of daarvoor zelf externe ondersteuning te regelen. Het opleggen van een verbeterplan is niet nodig.

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

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

1. Deze visitatie heeft niet geleid tot aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid.

### **5.4. Goede praktijken bij SHM**

1. De omschakeling van een woning van oude naar nieuwe huurder. De huurders worden heel intensief en persoonlijk begeleid. Een pré-plaatsbezoek bij de vertrekkende huurder van zodra zijn opzeg binnenkomt, de uitgebreide plaatsbeschrijving zelf, de persoonlijke begeleiding van elke nieuwe kandidaat-huurder die zijn potentiële toekomstige woning bezoekt, de persoonlijke bezoeken enkele maanden na bewoning op basis van de proefcontracten en nadien bij addendums wordt door de visitatiecommissie als een goede praktijk gezien.

## **BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN**

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

- Paul Van de Castele, Voorzitter Raad van Bestuur
- Marcel De Grave, Bestuurder
- Hilde Van de Voorde, Bestuurder
- Gwennie Bogaert-De Clercq, Bestuurder
- Guy Van Gucht, Directeur

### **Medewerkers SHM**

- Evy Smet
- Jan Van Brempt
- Frank Cloostermans
- Mylène De Pillecyn
- Lien Sap
- Veerle Staelen
- Heide Vermeulen

### **Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie**

- Britta Hansen, Beleidsmedewerker (waarnemend) gemeente Hamme...

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

- Martin Deloose, OCMW Temse
- Geert De Geest: OCMW Hamme, functie en organisatie>
- Christine Drieghe ; Hoofd Sociale Dienst Hamme
- Ilse Van Moeseke, Spoor 2, Sociale economie en kringloopwinkel
- Marleen Van geert , Personeelsverantwoordelijke Beschutte Werkplaats De Kempmaan

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

Er waren 9 huurders aanwezig tijdens de visitatie

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

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

- Frans Van Gaeveren, Schepen Hamme, Gedeputeerde, Bestuurder
- De heer Drieghe, Schepen Hamme.

KONING ALBERT II-LAAN 19 BUS 40

1230 BRUSSEL

T: 02-5531752

E-MAIL: [NFO@VISITATIERAAD.BE](mailto:NFO@VISITATIERAAD.BE)

WEBSITE: [WWW.VISITATIERAAD.BE](http://WWW.VISITATIERAAD.BE)

TWITTER: [@VISITATIERAAD](https://twitter.com/VISITATIERAAD)

FACEBOOK: [FACEBOOK.COM/VISITATIERAAD](https://facebook.com/VISITATIERAAD)



**WONEN-VLAANDEREN**

EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN

VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMACHTSCHAAPPIJEN