

Visitatierapport van de
sociale huisvestingsmaatschappij
Eigen Haard
(3440)
in Zwevegem



Visitatiegesprekken op 14 en 15 maart 2019
Definitief rapport, 2 juli 2019

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

Visitatierapport van de sociale huisvestingsmaatschappij Eigen Haard (3440) in Zwevegem

VISITATIERAPPORT

- datum rapport: 2 juli 2019
- datum visitatiegesprekken: 14 en 15 maart 2018
- presentatie aan raad van bestuur: 13 juni 2019
- samenstelling visitatiecommissie: Brecht Vandekerckhove, commissievoorzitter
Gerard Van Bortel, commissielid
Luc Joos, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Eigen Haard
- Erkenningsnummer 3440
- Contactgegevens SHM: Kortrijkstraat 117, 8550 Zwevegem
056 76 06 66
<https://www.eigenhaardzwevegem.be/>
- Directeur: Luc Vanhulle
- Voorzitter: Erwin Bossuyt/Nele Roobrouck

ACTIETERREIN

Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen: Anzegem, Avelgem, Kortrijk, Spiere-Helkijn en Zwevegem

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	
2. SAMENVATTING.....	
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING.....	
3.1 BESCHRIJVING SHM.....	9
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	11
4. PRESTATIES VAN DE SHM.....	
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN.....	13
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING.....	18
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	21
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID.....	24
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID.....	31
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID.....	36
5. AANBEVELINGEN.....	
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM.....	42
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN.....	42
5.3 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM.....	42
BIJLAGEN.....	
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN.....	44
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	45

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 historiek 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 klantgerichtheidVoor 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

SHM EIGEN HAARD

De sociale huisvestingsmaatschappij Eigen Haard uit Zwevegem – verder ook kortweg EHZ genoemd – is een huurmaatschappij actief in de gemeenten Zwevegem, Spiere-Helkijn en in de deelgemeenten Bellegem (Kortrijk), Kerkhove (Avelgem) en Kaster (Anzegem). Dit actieterrein is historisch gegroeid en dateert van voor de gemeentefusies. Dit gegeven bepaalt sterk de huidige werking van de SHM. Spiere-Helkijn is de kleinste gemeente in het actieterrein en heeft het hoogste aandeel sociale woningen van Vlaanderen waardoor ze geen ambities meer heeft om verder sociale woningen te voorzien. Kaster en Kerkhove zijn ook kleine kernen met een vrij hoog aandeel sociale woningen. Bijgevolg rekenen de gemeenten Avelgem en Anzegem ook niet echt op de SHM voor de realisatie van nieuwe sociale huurwoningen. In Kortrijk heeft de stad net aangestuurd op een grote fusie, wat resulteerde in de SHM Wonen regio Kortrijk. De stad Kortrijk rekent vooral op deze nieuwe maatschappij voor de realisatie van nieuwe woningen. Dit heeft samen met het gegeven dat de gemeente en het OCMW van Zwevegem een ruime meerderheid van de aandelen hebben, als gevolg dat in de praktijk de nieuwe projecten van de SHM beperkt zijn tot de gemeente Zwevegem.

EHZ heeft een eerder oud huurpatrimonium. Eind 2017 beheerde de huisvestingsmaatschappij 1.324 sociale huurwoningen, waarvan slechts 23% dateert van na 1990 (ten opzichte van een Vlaams gemiddelde van 49%). De SHM heeft een laag aandeel appartementen (25%). Verder merken we weinig niet-Belgen onder de huurders en een tamelijk hoog gemiddeld inkomen bij de huurders op. De SHM beheert deze 1.324 woningen met één directeur en 12 personeelsleden.

Bij de vorige visitatie beoordeelde de visitatiecommissie 16 van de 22 operationele doelstellingen als goed, 2 als uitstekend en 4 als voor verbetering vatbaar. Voor het realiseren van woningen, bewonersbetrokkenheid, milieubewust bouwen en het meten van tevredenheid bleken verbeteringen noodzakelijk. De SHM heeft deze opdracht ter harte genomen en krijgt bij deze visitatie de score goed voor alle operationele doelstellingen. Voor het voorkomen van huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude krijgt de SHM de score zeer goed.

STERKE CONTROLE EN DISCIPLINE IN HAAR WERKING

De SHM beschikt over vrij veel procedures, ze registreert en meet veel aspecten van de eigen werking. Dit weerspiegelt zich duidelijk in 3 prestatievelden: de kwaliteit van de woningen, het betaalbaar bouwen en verhuren en de financiële leefbaarheid. Dit zijn elementen waarvoor de SHM bij de vorige visitatie reeds een goede beoordeling kreeg.

De SHM heeft door een sterke monitoring en registratie een heel goed zicht op de kwaliteit van haar woningen en maakt er ook een erezaak van om deze kwaliteit hoog te houden. Ze is hierin ook veeleisend naar de huurders toe. Enkel de strategie om een aantal woningen die nog niet voorzien zijn van een energiezuinige verwarming te verkopen kan een knelpunt zijn om de ERP-normen tijdig te halen. Deze woningen worden immers pas verkocht als de verhuring beëindigd is en mogelijks valt dit na de ERP-deadline.

Het financieel beheer van de SHM is nauwkeurig opgebouwd en onderbouwd. Zowel in haar projectrealisaties, als in de verhuur van woningen volgt ze de kosten sterk op. Dit is ook te zien in haar prestaties. De huurderslasten zijn de laatste jaren wel gestegen, maar dit valt duidelijk te verantwoorden door een bredere dienstverlening.

Ook haar eigen financiële planning, de financiële prestaties alsook het kostenbeheer van projecten zijn als strak te beschouwen. De (personeels-)kosten van de eigen organisatie zijn de laatste jaren wel sterk gestegen. Dit heeft te maken met de hernieuwde ambities op het vlak van woningrealisaties, -transformaties en -renovaties en de personeelsinzet die hiervoor noodzakelijk is en specifiek voor de gemeente Zwevegem. Ten slotte apprecieert de visitatiecommissie de inspanningen die de SHM levert op vlak van domiciliefraude, sociale fraude en huurdersachterstal. De aanpak van de SHM is hier heel doeltreffend, zo heeft deze SHM de laagste huurdersachterstallen van de sector.

HERNIEUWDE AMBITIES OP HET VLAK VAN WONINGREALISATIES

De vele procedures en alsook de nauwgezette financiële opvolging, hebben mogelijk beperkend gewerkt op de ambities van de SHM. De SHM scoorde bij de vorige visitatieperiode heel zwak op het vlak van nieuwe woningrealisaties. Op initiatief van de Raad van Bestuur werden hogere ambities geformuleerd en daarmee is de SHM aan de slag gegaan. Dit kunnen we opmaken uit zowel het verhoogd aantal verwervingen van terreinen en sites voor nieuwe projecten, als het bijzonder hoog aantal projecten in de pipeline. Het aantal opgeleverde woningen lag tijdens de visitatieperiode nog steeds heel laag. Dit wordt ruim gecompenseerd door het hoge aantal projecten die vandaag al in realisatie en planning zitten.

De visitatiecommissie kon bovendien de nauwgezette analyse van wachtlijsten en over- en onderbewoning voor de realisatie van woningen appreciëren. Ook de al verbrede inzet voor specifieke doelgroepen is een piste om verder te bewandelen.

EEN MEER OPEN WOONMAATSCHAPPIJ

Naar aanleiding van de aandachtspunten uit het vorige visitatierapport werkte de SHM aan haar klantgerichtheid en sociaal beleid. De SHM had al een goede aanpak op het vlak van bewonersondersteuning, woonzekerheid, leefbaarheid, en communicatie naar burgers en actoren. Ze heeft hierop verder ingezet. Dit is ten dele het gevolg van haar nieuwe ambities rond woningrealisaties en doelgroepenbeleid. Een meer actieve maatschappij heeft uiteraard ook meer contacten met de actoren die haar omringen.

Verder geven ook de huurders en actoren aan dat de betrokkenheid van de SHM op haar huurders sterk is toegenomen. Toch zijn er in de werking van de SHM nog duidelijke sporen van het verleden waarbij de SHM vooral controlerend te werk ging ten aanzien van haar huurders. Dit is het meest opvallend op het vlak van het onderhoud van de woning. Daarbij is de SHM soms erg veeleisend is voor haar huurders. Een voorbeeld hiervan is: tijdens de bewoning schilderwerken vragen naar aanleiding van vergeling door het roken. De grootste stappen voorwaarts heeft de SHM gezet op het vlak van betrokkenheid van de huurders op de werking van de SHM. EZH heeft een huurdersadviesraad en een redactieraad (voor de huurderskrant) opgericht en organiseert heel wat bewonersvergaderingen. Uit de gesprekken die de visitatiecommissie kon voeren, blijkt dat de SHM hierbij wervend aan de slag gaat en tegelijk de output van deze initiatieven ter harte neemt om haar werking te verbeteren. Tenslotte heeft de SHM werk gemaakt van tevredenheidsmetingen; met verschillende kleine metingen, alsook via een grootschalige bevraging bij 500 van haar huurders. Bovendien nam ze de conclusies van deze bevragingen ter harte om haar werking te verbeteren.

NAAR DE TOEKOMST TOE: VISIES EN AMBITIES CONTINUËREN EN SCHERP STELLEN

In een notendop kunnen we stellen dat de SHM er in geslaagd is haar sterktes te behouden en tegelijk nieuwe ambities te formuleren en aan te zetten waar dit noodzakelijk was. Dit is bewonderenswaardig, maar tegelijk blijven nog een aantal aandachtspunten waarop de SHM zich kan versterken.

De SHM is steeds sterk geweest in het beheersen van haar eigen organisatie. Het is aangewezen dat de SHM vanuit deze goede organisatie proactief aan de slag gaat en een antwoord biedt aan de uitdagingen van de toekomst: Wil ze focussen op Zwevegem en Spiere-Helkijn of wil ze betekenisvol blijven voor haar ruimer werkingsgebied? Hoe kan ze haar klantgerichtheid en sociaal beleid verder ontwikkelen? Hoe kan ze een kwalitatief woningaanbod aanbieden en creëren voor haar huurders en kandidaat-huurders met oog op een breder doelgroepenbeleid? Hoe kan ze omgaan met maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing en verkleuring die zich ook bij de (kandidaat-)huurders van EZH zullen inzetten? Hoe kan ze zich inschrijven in een duurzaam verhaal met oog voor bereikbaarheid van voorzieningen en omgevingskwaliteit, ...

Dit zijn uitdagingen samen met de ambities die de SHM zich vandaag reeds stelt en die een stevige last zullen leggen op haar eigen werking; in het bijzonder het uitgebreide nieuwbouwprogramma en de vervangingsbouwambities ten aanzien van ruim een kwart van haar patrimonium. De visitatiecommissie oordeelt evenwel dat EZH vanuit haar gezond financieel beleid en haar sterke monitoring van de eigen werking voldoende gewapend is om deze ambities waar te maken.

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

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

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

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

GESCHIEDENIS EN ACTIVITEITEN

Op 19 oktober 1922 werd Eigen Haard Zwevegem (EHZ) door de toenmalige Nationale Maatschappij voor Goedkope Woningen erkend als sociale huisvestingsmaatschappij. Door diverse fusies in de periode tussen 1954 en 1972 is ook het actieterrein van EHZ sterk geëvolueerd en is de SHM actief op het grondgebied van meerdere deelgemeenten: Bellegem (Kortrijk), Moen, Otegem, en Sint-Denijs, (Zwevegem), Kaster (Anzegem), Kerkhove (Avelgem), Spiere en Helkijn (Spiere-Helkijn).

Alle gemeenten en/of OCMW's van het actieterrein zijn aandeelhouder van de SHM. De gemeente en het OCMW van Zwevegem zijn evenwel veruit de grootste met samen meer dan 50% van de aandelen. De andere gemeenten beschikken over een minimaal aandelenpakket. Daarnaast zijn ook de provincie West-Vlaanderen en het Vlaamse gewest belangrijke aandeelhouders (telkens meer dan 10%), alsook de ondernemingen Bekaert, Koramic en enkele particulieren.

EHZ deelt haar actieterrein met 3 andere SHM's:

- Huurmaatschappij Mijn Huis: actief in andere deelgemeenten dan EHZ binnen Avelgem, Anzegem en Zwevegem;
- Huur- en koopmaatschappij De Leie: ook actief in andere deelgemeenten dan EHZ binnen Avelgem en Kortrijk;
- Huur- en koopmaatschappij Wonen regio Kortrijk: actief op het ganse actieterrein van de SHM voor koopwoningen waarmee de SHM samenwerkt voor de verkoop van haar koopwoningen, Wonen regio Kortrijk verhuurt enkel woningen op het grondgebied van Kortrijk.

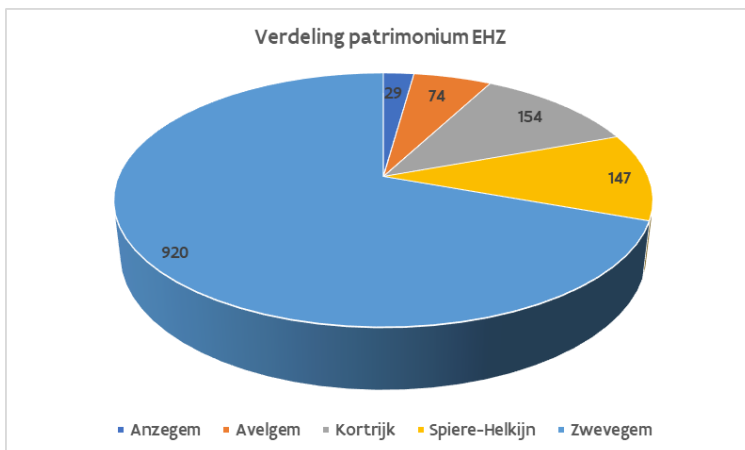
PERSONEEL

EHZ heeft op het moment van visitatie 13 medewerkers, inbegrepen de directeur. Ze zijn georganiseerd over drie diensten, namelijk de financiële dienst (2 medewerkers), de huurdienst (3), de sociale dienst (2) en de technische dienst (4). Daarnaast beschikt de SHM over 1 klusjesman.

WONINGAANBOD

Eind 2017 beschikte de SHM over 1324 woningen. Bijna de helft van deze woningen zijn eengezinswoningen met 3 slaapkamers. Slechts een vierde van het patrimonium is appartementsbouw (of duplex), het overgrote deel hiervan betreft 2-slaapkamerappartementen.

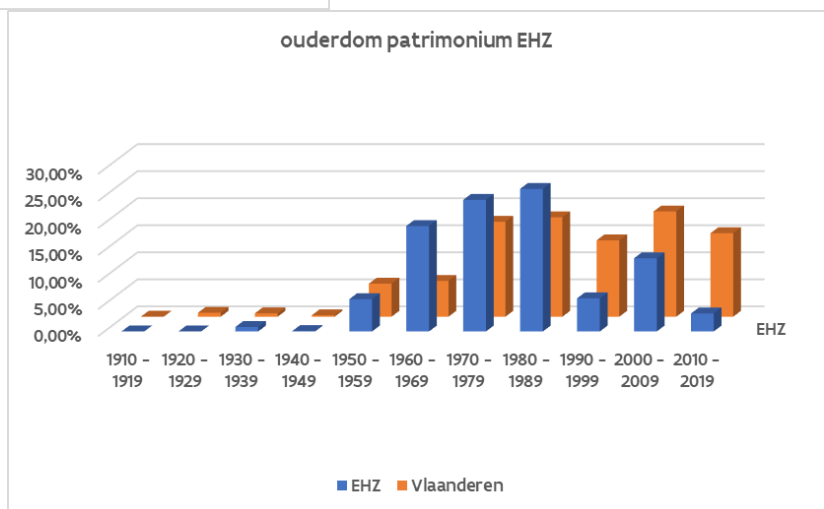
	1 slaapkamer	2 slaapkamers	3 slaapkamers	4 slaapkamers
appartementen en duplexen	3,4%	19,7%	3,1%	0,0%
eengezinswoningen	7,3%	10,9%	49,5%	6,1%



Bijna 70% van het patrimonium van EHZ bevindt zich op grondgebied van Zwevegem. Daarnaast hebben Spiere-Helkijn en Kortrijk (Bellegem) telkens iets meer dan 11% van het patrimonium van EHZ.

In Zwevegem en Spiere-Helkijn staat EHZ in voor ruim 95% van het sociaal huurpatrimonium. In Kortrijk (6%), Avelgem (Kerkhove) en Anzegem (Kaster) is dit veel lager met respectievelijk 22% en 14%.

Ruim 70% van het patrimonium van EHZ werd gebouwd tussen 1960 en 1990, in die periode was de SHM dan ook vrij actief. Het Vlaamse gemiddelde ligt voor die periode ook een stuk lager (42%). Wat daarentegen ook opvalt is het veel kleiner aandeel recent patrimonium. Slechts 23% van het patrimonium is van na 1990, ten opzichte van een Vlaams gemiddelde van 49%. Vooral in de laatste (nog lopende) periode ligt het aandeel van EHZ (3%) veel lager dan het Vlaamse gemiddelde (15%)



HUURDERS

De SHM's huisvest een vrij hoog aandeel 65-plussers (35%). Het aandeel alleenstaanden (42%) is echter lager dan bij de anderen, bijna 2/3^{de} van de SHM's huisvest in verhouding meer alleenstaanden. Een nog opvallender verschil zien we bij de huurders-gezinshoofden niet-Belgen (5%), een 80% van de SHM's heeft een hoger aandeel. Het mediaan netto-equivalent inkomen van de sociale huurders lag in 2016 op 17.367 euro, EHZ zit hiermee bij de hoogste 10% van de Vlaamse SHM's.

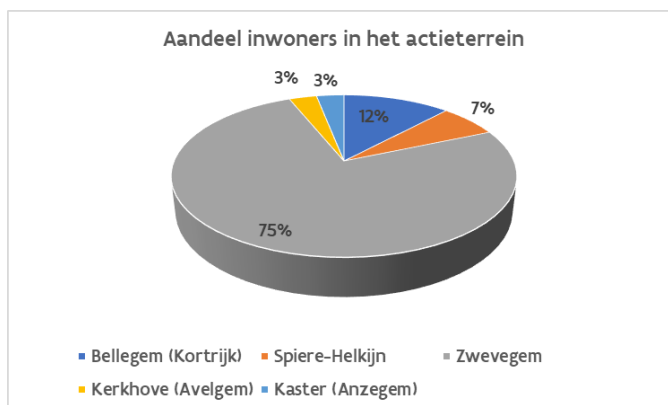
LOKAAL TOEWIJZINGSREGLEMENT

Vandaag zijn er 2 lokale toewijzingsreglementen in het actierrein van EHZ. In Kortrijk is er een voorrang voor senioren voor een aantal panden die specifiek voor deze doelgroep zijn gebouwd. In Zwevegem zijn er drie doelgroepen gedefinieerd. Enerzijds is er een aantal panden dat gebouwd werd voor specifieke doelgroepen, zowel senioren (1) als personen met een beperking (2). Anderzijds is er voor alleenstaanden met kinderen / koppels met kinderen een alternerend systeem voor gezinswoningen vanaf drie slaapkamers. Op deze manier krijgen alleenstaande ouders sneller toegang tot een sociale woning (3).

3.2 Beschrijving omgeving

INWONERS EN HUISHOUDENS

De 5 gemeenten van het actieterrein telden eind 2017 samen 127.000 inwoners. Dit inwonersaantal staat voor 54.000 huishoudens, of gemiddeld 2,35 leden/huishouden. Het aantal huishoudens zal de komende jaren naar verwachting groeien tot 57.000 in 2030 (+5,4%). Dit geeft echter een vertekend beeld omdat Eigen Haard in 3 van de 5 gemeenten waar ze werkt slechts in één deelgemeente aan de slag is. Als we het actieterrein zouden afbakenen op deelgemeenteniveau dan heeft Eigen Haard een actieterrein met 32.500 inwoners. Drie vierde van de huishoudens woont in Zwevegem. Naast Zwevegem is Bellegem de op een na grootste kern waarin EHZ actief is. Uit de cijfers blijkt duidelijk dat het bij Spiere, Helkijn, Kaster en Kerkhove heel kleine kernen betreffen.



Uit de cijfers blijkt duidelijk dat het bij Spiere, Helkijn, Kaster en Kerkhove heel kleine kernen betreffen.

Aangezien we enkel over cijfers beschikken die het actieterrein op gemeenteniveau beschrijven, wordt in de hierop volgende analyse telkens dit niveau besproken. Als de cijfers van de gemeente Zwevegem, die toch wel het zwaargewicht is binnen het feitelijke actieterrein, sterk afwijken, dan worden deze afzonderlijk vermeld.

Het aandeel 35- tot 64-jarigen in het actieterrein ligt iets lager dan het Vlaams gemiddelde (39,2% ten opzichte van 40,5%). Dit verschil wordt vooral gecompenseerd door een hoger aandeel 65-plussers (20,7% ten opzichte van 19,7%). Als we enkel naar de gemeente Zwevegem kijken, dan volgt die gemeente wel de Vlaamse leeftijdsverdeling.

HET WONINGAANBOD

De mediaanwaarde van een woonhuis in het actieterrein is met 183.000 euro een stuk lager dan de mediaanwaarde in Vlaanderen (222.000 euro). De mediaanprijzen in het actieterrein zijn een pak meer gestegen (15,0%) dan de prijzen in het Vlaamse Gewest (10,9%). In de gemeente Zwevegem is deze prijsstijging een stuk minder (8,8%). De mediaanprijs voor een appartement (196.000 euro) is dan weer hoger dan in Vlaanderen (152.000 euro). Terwijl deze mediaanprijs in Vlaanderen over 5 jaar gedaald is met 8,4%, is ze in het actieterrein toegenomen met 23,8%. In de gemeente Zwevegem bedroeg de prijsstijging slechts 6%.

Het aandeel appartementen ligt in het actieterrein (18%), alsook in de gemeente Zwevegem (10%) heel wat lager dan het Vlaamse gemiddelde (27%). Dit is eigen aan de vooral landelijk kernen waarin de SHM werkt. Het aandeel open- en halfopen bebouwing in het actieterrein (47%) volgt het Vlaamse gemiddelde (49%). Het aandeel gesloten bebouwing in Vlaanderen (24%) en Zwevegem (26%) ligt in elkaars buurt, door de aanwezigheid van Kortrijk is het aandeel gesloten bebouwing in het ganse actieterrein veel hoger (36%)

HET SOCIAAL OBJECTIEF

Bij de nulmeting voor het vaststellen van het sociaal objectief (31.12.2007) werd de verhouding van het aantal sociale huurwoningen tegenover het aantal huishoudens in de gemeente gezet. Toen kwam reeds naar voor dat zowel Zwevegem als Spiere-Helkijn het vooropgestelde aandeel van 9% sociale huurwoningen al hadden bereikt. Hierdoor kregen de enige twee gemeenten waarvoor EHZ als enige verantwoordelijk is geen BSO opgelegd. Voor de overige 3 gemeenten van het actieterrein werd een gezamenlijk BSO van 328 huurwoningen opgelegd, het leeuwendeel hiervan werd aan Kortrijk toebedeeld (209).

Bij de tweejaarlijkse voortgangstoets meet de Vlaamse overheid of de gemeenten een groeipad volgen dat het mogelijk maakt om het BSO in de vooropgezette tijd halen. Daarbij wordt rekening gehouden met zowel het aantal effectief gerealiseerde woningen als het geplande aantal. De laatste tweejaarlijkse voortgangstoets dateert van 2018 (gegevens 31.12.2017). Op basis van de netto-groei én het geplande aantal worden de gemeenten in een categorie ingedeeld.

- bij categorie 1 volgt de gemeente het vooropgestelde groeipad;

- gemeenten in categorie 2a en 2b volgen het groeipad sociale huur niet, maar hebben ze Wonen-Vlaanderen kunnen overtuigen dat ze voldoende inspanningen leveren om het BSO alsnog tijdig te bereiken;
- gemeenten in categorie 2b volgen het groeipad sociale huur niet en kunnen niet aantonen voldoende inspanningen te leveren om het BSO te bereiken.

Alle gemeenten binnen het actieterrein kwamen in categorie 1 terecht en volgens dus het vooropgestelde groeipad, of hebben het BSO al behaald.

De meting 2018 (zie tabel in OD 1.1) bepaalde welke gemeenten een sociaal woonbeleidsconvenant kunnen afsluiten, wat nodig is om met Vlaamse subsidies het sociaal woningaanbod verder te laten groeien. Deze gemeenten hebben ofwel een aandeel van 9% sociale huurwoningen, ofwel het BSO-huur al bereikt, of zullen met het geplande aantal het BSO bereiken. De gemeenten Zwevegem, Kortrijk en Avelgem hebben zo'n convenant afgesloten, de gemeente Anzegem moet haar BSO nog behalen en de kleinste gemeente van het werkingsgebied (Spiere-Helkijn), die tevens de Vlaamse gemeente is met het hoogste aandeel sociale woningen, plant geen bijkomende sociale woningen meer.

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

In de periode 2013-2017 vertoont het patrimonium van EHZ een beperkte jaarlijkse groei van 0,51%. Hiermee zit men in de laagste 20% van de sector. Op basis hiervan zien we geen verbetering ten aanzien van het vorige visitatierapport. Met een geplande productie van 190 woningeenheden - aangemeld of op het uitvoeringsprogramma - heeft de SHM echter wel veel projecten voor de boeg. Deze woningen zitten in 2018 en 2019 reeds deels in realisatie. Omdat er aan het begin van deze visitatieperiode quasi geen projecten in de pipeline zaten en er een stevige doorlooptijd is vooraleer men aan de feitelijke realisatie van nieuwe sociale woonprojecten toekomt, besluit de visitatiecommissie dat er toch stevige inspanningen zijn geleverd voor de realisatie van nieuwe huurwoningen. Met de gerealiseerde en de geplande huurwoningen levert EHZ een belangrijke bijdrage in de realisatie van het BSO huur in de gemeenten in haar actieterrein. Sowieso is die in haar gemeenten behaald, dan wel bijna behaald. De SHM werkt voor nieuwe realisaties goed samen met alle actoren in haar werkterrein. De visitatiecommissie is op basis van deze prestaties van mening dat EHZ goed scoort voor deze doelstelling.

- De SHM realiseerde in de periode 2013-2017 gemiddeld ongeveer 7 huurwoningen per jaar. Dit resulteert in een jaarlijkse productie van 0,51% ten aanzien van het huidige patrimonium. Daarmee behoort EHZ tot de minst productieve SHM's in Vlaanderen. Ze realiseerde in die periode één project van 6 woningen in Zwevegem en één project van 28 woningen in Bellegem (Kortrijk). Daarnaast werden er in 2018 3 woningen gerealiseerd in een project in Zwevegem.

Verder zijn er 104 huurwoningen aangemeld en staan 84 nieuwe huurwoningen op het uitvoeringsprogramma, goed voor respectievelijk 7,25% en 6,50% woningen ten opzichte van het totaal patrimonium. Met 13,75% bijkomende woningen op de planning, behoort de SHM tot de betere helft van de sector. Bovendien valt op dat veel van deze woningen heel snel uitgevoerd zullen worden: of reeds in uitvoering zijn:

- In 2019 worden in 2 projecten in Zwevegem 37 woningen opgeleverd;
 - In 2020 worden in 3 projecten in Zwevegem 49 woningen opgeleverd, 2 van deze projecten betreffen vervangingsbouw. Eénmaal worden er 8 woningen gebouwd waar er 5 worden gesloopt en éénmaal worden er 7 woningen gebouwd op een locatie waar er 5 woningen stonden;
 - In 2021 worden in één project in Zwevegem 16 huurwoningen en 4 koopwoningen opgeleverd;
 - In 2022 worden in twee projecten in Zwevegem 47 huurwoningen en 8 koopwoningen opgeleverd;
 - Ten slotte zitten er voor Zwevegem nog twee projecten in de planning, goed voor 16 woningen. Deze projecten zijn nog niet aangemeld maar wel reeds besproken en goedgekeurd in het lokaal woonoverleg.
- De projecten zijn opgenomen in de financiële meerjarenplanning van de SHM, maar werden op voorhand niet afgetoetst, omdat de nieuwe financiële meerjarenplanning toen nog in opmaak was. Uit de financiële

meerjarenplanning blijkt dat deze projecten de financiële marge van de SHM onder enige druk zetten, maar dat ze wel haalbaar zijn, zonder dat er beroep moet worden gedaan op de Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) (zie OD 5.4).

- EHZ levert een voldoende bijdrage aan het BSO-huur (zie tabel). Bij de voortgangstoets 2018 (gegevens 31.12.2017 in onderstaande tabel) is het netto-aantal sociale huurwoningen (gerealiseerd en gepland) in het EHZ-actieterrein toegenomen met 829 eenheden. De grootste bijdrage is logischerwijze te situeren in de stad Kortrijk. De bijdrage van EHZ beperkt zich hier tot het project in Bellegem van 28 woningen. Daarnaast valt ook het grote aantal geplande woningen op in Anzegem en Zwevegem. In Anzegem is dit vooral toe te schrijven aan de SHM Mijn Huis, in Zwevegem aan EHZ. Het grootste tekort situeert zich in de gemeente Anzegem. Omdat EHZ daar enkel actief is in de kern Kerkhove, waar het aandeel sociale woningen reeds bijzonder hoog is, wordt hier niet op EHZ gerekend. In de gemeente Zwevegem is het EHZ die het voortouw neemt. Wat opvalt is dat er na deze voortgangstoets nog een groot aantal woningen bijkomend is goedgekeurd op de BECO maar nog niet zijn opgenomen in de voortgangstoets. In de gemeenten Zwevegem, Kortrijk en Avelgem zijn er woonbeleidsconvenanten afgesloten. Enkel in de gemeente Zwevegem zijn deze van toepassing op projecten van EHZ.

	BSO	gerealiseerd	gepland	tekort	overschot
Anzegem	93	2	75	16	
Avelgem	26	25	0	1	
Kortrijk	209	422	215		428
Spiere-Helkijn	0	7	0		7
Zwevegem	0	9	74		83

- De SHM heeft een ver doorgevoerde analyse van haar patrimonium opgemaakt. Deze analyse heeft ertoe geleid dat ze 78 woningen wenst te verkopen. Dit zijn woningen waarvan de renovatiekost om tot een kwalitatieve renovatie te komen te hoog ligt en waarbij vervangingsbouw geen optie is, omdat deze vaak geïsoleerd liggen tussen andere reeds eerder verkochte woningen. Voor 354 andere wooneenheden is vervangingsbouw wel nog een optie. De SHM schat in dat ze op deze percelen 427 nieuwe woningen kan realiseren. Dit betekent een positief saldo van 73 woningen na realisatie van alle vervangingsprojecten, hiermee compenseert de SHM bijna haar verkoop van 78 woningen. Zowel de verkoop van deze woningen als vele vervangingsbouwoperaties zijn gepland voor de komende 10 jaar, al is de exacte timing van vooral de verkoop van woningen nog enigszins onduidelijk en medebepaald door het tempo waarmee deze vrijkomen.
- EHZ bespreekt, bij monde van de directeur, haar projecten uiteraard op de vergaderingen van het lokaal woonoverleg in alle gemeenten van haar actieterrein, maar ze gaat ook al veer vroeger in overleg met de gemeente. Vooraleer een grond te verwerven of een woonproject op te zetten, toetst ze de opportuniteit af bij de betrokken gemeente. Indien ze overgaat tot realisatie, is er opnieuw sterke betrokkenheid van de lokale overheid. Zo neemt ze deel aan de jury van de architectuurwedstrijd die EHZ bij ieder groot project opzet.

OD 1.2 Aanbieden vormen van sociale eigendomsverwerving

Beoordeling: niet van toepassing

Eigen Haard is van oudsher een maatschappij die zich vooral toelegt op de bouw en verhuur van sociale huurwoningen. Recent heeft ze wel besloten ook koopwoningen te voorzien in haar nieuwe projecten. Voor de verkoop zelf werkt de SHM samen met de maatschappij Wonen Regio Kortrijk. Gezien het feit dat de SHM nog steeds een huurmaatschappij is en niet bemiddelt in sociale leningen, worden de prestaties van de SHM op vlak van koopactiviteiten in dit visitatierapport niet apart in rekening gebracht.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

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

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

Beoordeling: goed

EHZ had eind 2017 een beschikbare grondreserve van iets meer dan 9 ha, waarvan de verwerving dateert van 1999 tot 2016. Hiermee heeft de SHM een gemiddelde grondreserve ten aanzien van de andere Vlaamse SHM's. Deze gronden zijn evenwel slechts ten dele bebouwbaar. EHZ heeft een actieve aanpak voor het zoeken naar projectmogelijkheden. In de periode 2013-2017 is de grondvoorraad van de SHM hierdoor lichtjes toegenomen met 0,7 ha. Alle nieuwe verwervingen zijn gelegen in de gemeente Zwevegem. Omdat het BSO sowieso reeds binnen bereik was, volstaat deze grondreserve. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van EHZ voor deze operationele doelstelling als goed.

- In 2013 beschikte de SHM over een grondreserve van 8,5 ha. In de periode 2013-2017 steeg haar grondreserve tot ongeveer 9,3 ha. Met deze grondreserve bevindt de SHM zich in de middenmoot van alle SHM's. Van deze grondreserve bevindt zo'n 4,6 ha zich in woonuitbreidingsgebieden en 1,2 ha in landbouwzone. De realisatie van woningen op deze percelen is weinig waarschijnlijk. De overige 3,5 ha zijn wel onmiddellijk bebouwbaar. De visitatiecommissie beveelt aan om na te gaan in welke mate gronden die hoogstwaarschijnlijk nooit tot realisatie zullen komen op een betere manier gevaloriseerd kunnen worden (bijvoorbeeld door verkoop of grondruil).
- In de periode 2013-2017 kocht EHZ ongeveer 3 ha bijkomende projectgrond en zette ze zo'n 2,2 ha in voor de realisatie van bouwprojecten. Alle bijkomende gronden liggen in de gemeente Zwevegem. Hiervoor nam EHZ contact op met de gemeente zelf en met Leiedal, de intercommunale die voor de gemeente de gronden projectontwikkeling voorbereidt en ontwikkelt. Dit resulteerde in meerdere belangrijke grondverwervingen over de recentste jaren.
 - Gronden op de Transfo-site te Zwevegem: aankoop van 9 mei 2014;
 - Gronden project Fatima te Otegem, met aankoop op 11.06.2015;
 - Gronden Woonzone Losschaert: aankoop van 30.06.2015;
 - Gronden Leanderhof te Zwevegem: aankoop van 01.09.2017;
 - Gronden Avelgemstraat te Zwevegem: aankoop van 09.10.2017.
- Bij een opportuniteit toetst EHZ eerst de mogelijke ontwikkeling van de grond op haalbaarheid. De SHM hanteert hiervoor geen absolute criteria, maar kijkt naar het aantal te realiseren woningen in relatie tot de kostprijs. Wat opvalt is dat de SHM woningen blijft realiseren in alle deukernen van de gemeente Zwevegem, ook in een aantal deukernen waar de voorzieningen en de openbaar vervoersmogelijkheden bijzonder laag zijn. Dit gebeurt ook op vraag van de gemeente. De visitatiecommissie suggereert om hier toch kritisch te blijven en verwijst bijvoorbeeld naar de checklist 'bouwen van sociale woningen in kleine kernen'. Deze checklist werd ontwikkeld door de SHM's De Mandel, Ons Onderdak en IJzer en Zee, onder begeleiding van Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen, in samenwerking met de provincie West-Vlaanderen en een aantal gemeenten uit de Westhoek.
- De SHM heeft geen verwervingen gepland in de andere gemeenten in haar actieterrein om de volgende redenen:
 - Spiere-Helkijn heeft als heel kleine gemeente reeds het hoogste aandeel sociale woningen in Vlaanderen en de gemeente wenst dan ook geen bijkomende sociale woningen meer te realiseren;
 - De stad Kortrijk voorziet geen bijkomende projecten voor EHZ, omdat ze na de grote fusieoperatie vooral beroep wenst te doen op haar nieuwe SHM Wonen regio Kortrijk. Zo heeft de stad ook aangegeven dat naar aanleiding van het terugbrengen van het aantal bestuursleden bij iedere SHM, zij niet langer een zitje in de raad van bestuur van EHZ wenst;
 - In de gemeenten Avelgem en Anzegem is EHZ enkel actief in twee kleinere kernen, waar de gemeenten geen bijkomende sociale woningen wensen.

De visitatiecommissie kan begrip opbrengen voor deze situatie, maar suggereert toch om een visie te ontwikkelen hoe ze met deze situatie wenst om te gaan en of ze niet betekenisvoller kan zijn in alle 5 de gemeenten in haar actieterrein. Op dit moment lijkt EHZ met 5 gemeenten in haar actieterrein te evolueren naar een SHM die partner is voor slechts één gemeente. Dit is een weerspiegeling van de aandeelhoudersstructuur waarbij Zwevegem ook de absolute meerderheid heeft (zie ook hoofdstuk 3).

- EHZ kiest conform haar Visie en Missie, bewust ervoor met koopwoningen te starten om zo een mix van huur- en koopwoningen te realiseren. Voor de verkoop van deze woningen doet ze beroep op de expertise van de SHM Wonen regio Kortrijk.
- In de realisatie van nieuwe projecten zet EHZ nu ook in op vervangingsbouw. In 2 kleinere projecten in Zwevegem wordt de dichtheid en het aantal wooneenheden zo opgetrokken. Een groot aantal gelijkwaardige projecten staan op middellange termijn nog op stapel (zie OD 1.1).
- Momenteel worden de vele projecten op korte en middellange termijn in de financiële investeringsprognose ingebracht. Eens die oefening uitgevoerd is en er een beter zicht is op de financiële mogelijkheden van EHZ zal blijken welke vrije investeringsruimte er blijft om verder gronden te verwerven en binnen welke termijnen dit moet begrepen worden. De visitatiecommissie vindt dit een verstandige aanpak, waarbij de SHM in de toekomst ook gebruik zal maken van de financiële meerjarenplanning bij de beslissing tot grondverwerving.
- De meeste verwervingen gebeuren via een eenvoudige aankoop. Het project Leanderhof is een restant van de sociale last, waarbij de firma Bekaert als voormalige eigenaar dit engagement is blijven aanhouden. De firma Bekaert is overigens ook aandeelhouder van de SHM (4%). De SHM heeft in de periode 2013-2017 geen woningen verworven via de CBO-procedure, al was ze reeds tweemaal kandidaat voor een CBO-project. EHZ heeft ook nooit het voorkeurecht uitgeoefend, omdat de opportuniteiten die werden aangeboden steevast niet rendabel bleken.

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

Beoordeling: Goed

SHM Eigen Haard heeft geen uitgeschreven doelgroepgerichte visie of strategie in haar projectrealisaties, maar gaat intensief na wat de lokale behoeften zijn. EHZ houdt bij nieuwe projecten echter wel nauwgezet rekening met haar wachtlijsten, alsook de onder- en overbezetting in de omgeving van deze nieuwe projecten. De SHM beschikt over diverse typologieën specifiek aangepast voor ouderen, heeft aandacht voor rolstoeltoegankelijkheid en bezit een aantal woningen specifiek voor rolstoelgebruikers. In twee van de vijf gemeenten is er een toewijzingsreglement dat rekening houdt met specifieke doelgroepen. De SHM heeft verder een concrete aanpak voor onder- of overbezetting en boekt hiermee ook resultaten. EHZ heeft recent, samen met diverse welzijnsactoren en de gemeente Zwevegem, een nieuw project opgebouwd voor specifieke doelgroepen met begeleidingsnood. Omwille van deze brede inzet beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als goed.

- Het inschrijvingsregister van EHZ telde eind 2017 493 kandidaat-huurders. Dit was net na een actualisatie waarbij er 197 kandidaten werden geschrapt. Jaarlijks melden zich zo'n 230 nieuwe kandidaten. Alleenstaanden kennen de langste wachttijden (1.293 dagen), vervolgens koppels zonder kinderen (1.010 dagen). Koppels met kinderen (504 dagen), éénuoudergezinnen (560 dagen) en grote gezinnen (563 dagen) dienen veel minder lang te wachten. Dit valt logisch te verklaren door het feit dat het patrimonium vandaag grotendeels bestaat uit woningen met 3 of meer slaapkamers (60%) en de wachtlijst voor ongeveer de helft uit alleenstaanden bestaat. Vanuit dit perspectief lijkt het logisch dat er vooral ingezet wordt op de bouw van kleinere wooneenheden. Maar EHZ gaat verder dan deze eenvoudige redenering en maakt per gemeente en per deelgemeente een heel nauwgezette analyse in functie van onderbezetting, mogelijke mutaties en kandidaten op de wachtlijst. De visitatiecommissie vindt het jammer dat de SHM hierbij geen rekening houdt met de wachttijden. De commissie beveelt dan ook aan dit in de toekomst ook op te nemen. Men houdt hierbij ook rekening met het bestaande patrimonium en streeft in alle kernen een evenwichtig en complementair woning patrimonium na. De SHM gaat hierin vrij ver. Zo kon de visitatiecommissie vaststellen dat ook de grootte van de tuin afgestemd wordt op het doelpubliek.

Ondanks de dominante vraag naar kleine wooneenheden, zijn in de geplande projecten toch nog 103 grondgebonden huurwoningen opgenomen tegenover 50 appartementen en 12 studio's. Dit is te verklaren door het landelijk karakter van het werkingsgebied van EHZ, waarbij de keuze voor appartementen niet steeds evident is. In deze projecten, die overigens grotendeels vervangingsbouw betreffen, heeft de SHM gekozen voor compactere en kleinere wooneenheden. Ten slotte heeft de SHM op basis van een analyse van haar patrimonium beslist op een termijn van 15 jaar 354 woningen te vervangen door 427 woningen, al kan dit laatste aantal nog variëren. Ook hier zet ze dus in op transformatie van het patrimonium in functie van veranderende kwaliteitseisen, alsook een gewijzigd doelpubliek.

Als we kijken naar het aantal slaapkamers dat gerealiseerd wordt in alle projecten, dan zien we dat de SHM 45 3-of-meer-slaapkamerwoningen en 120 kleinere wooneenheden (studio's of 1-of 2-slaapkamerwoningen) voorziet. Het aantal grotere woningen wordt bovendien sterk beïnvloed door het project Losschaertstraat te Zwevegem. Uit de wachtlijstanalyse bleek immers dat er in de kern van Zwevegem nood was aan grotere woongelegenheden. In dit project worden 26 3-slaapkamerwoningen, 2 4-slaapkamerwoningen en zelfs 6 5-slaapkamerwoningen gerealiseerd. De visitatiecommissie kan deze aanpak op maat sterk appreciëren. Hieronder geven we nog de oplistijng van alle projecten volgens het aantal slaapkamers mee.

- 12 studio's
 - 14 1-slaapkamerappartementen
 - 36 2- slaapkamerappartementen
 - 5 1-slaapkamerwoningen
 - 53 2-slaapkamerwoningen
 - 33 3-slaapkamerwoningen
 - 6 4-slaapkamerwoningen
 - 6 5-slaapkamerwoningen
- De SHM pakt de onderbezetting systematisch aan op basis van de regelgeving die haar in het nieuw kaderbesluit is opgelegd. In het najaar van 2017 heeft ze een analyse gemaakt van de onderbezetting en van het lokaal beschikbaar patrimonium dat hiervoor een oplossing zou kunnen bieden. Er werd hierbij rekening gehouden met eventuele renovatie-opgaves die een transformatie van het patrimonium zouden kunnen betekenen en de interne voorrang voor mutaties in het kader van een vraag naar een aangepaste woning. Vervolgens heeft een medewerkster de eerste 18 huurders bezocht die 2 of meer slaapkamers over hebben. Ze gaf hen mondeling uitleg over de gewijzigde wetgeving, keek na of er eventueel afwijkingsredenen zouden zijn (gezondheid, mantelzorg, ...) en ze formuleerde een mogelijk alternatief woningaanbod. Later nam ze contact op met die huurders om te luisteren wat hun beslissing was (boete betalen of keuze voor kleinere woning). In het voorjaar van 2018 ontvingen alle 136 huurders die 1 slaapkamer over hebben een gepersonaliseerde brief en werden ze allen persoonlijk gecontacteerd. Vanaf heden gaat de SHM jaarlijks deze lijst updaten en deze aanpak continueren.
- Ook bij overbezetting heeft de SHM een vrij actieve aanpak waarbij ze een oplossing zoekt samen met het betrokken huishouden. De SHM geeft hierbij wel aan dat dit geen evidentie is, omwille van het beperkter aanbod van grote woongelegenheden (4 slaapkamers), alsook de woonvoorkeur van deze huurders (in het bijzonder de lokale gebondenheid).
- De SHM respecteert de regelgeving aangaande de rolstoeltoegankelijkheid en kiest ervoor om in alle gelijkvloerse appartementen of die met een lift ook rolstoelbezoekbaarheid te realiseren. Hierdoor beschikt de SHM over:
- 111 woningen met een voorrang voor senioren: douche aanwezig, minstens 1 slaapkamer en badkamer gelijkvloers of op het niveau van de woonkamer (indien een appartement met lift) en voorts zijn er nog 22 in bouwfase;
 - 17 woningen met voorrang voor rolstoelgebruikers: bredere deuren, inrijdouche, verstelbaar werkblad in de keuken, ...; er zijn er ook nog 7 in bouwfase;
 - 17 woningen voor personen met een beperking en met een begeleidingsnood. Hiervoor heeft de SHM een samenwerkingsverband met het OCMW van Zwevegem en/of Ubuntu, een sociale netwerkorganisatie die o.a. instaat voor woonbegeleiding.

Alle bovenstaande woningen zijn opgenomen in het lokaal toewijzingsreglement van Kortrijk of Zwevegem.

- De SHM beschikt ook niet over vaste benadering ten aanzien specifieke doelgroepen. De visitatiecommissie kon wel vaststellen dat de SHM bereid is in te spelen op concrete vragen van actoren. Dit is het geval met het project Inclusief Wonen Zwevegem (project Ierlandlaan). Dit lokaal woonzorg-project is een samenwerking met vzw Groep Ubuntu, vzw Co-living, alsook met de gemeente Zwevegem. Het project beoogt een combinatie van wonen, zorg en werk voor maximaal 14 personen met ondersteuningsnood en een sterke link naar het zorgnetwerk in de buurt. In het project slaan diverse partners de handen in elkaar om in te spelen op de huisvestingsbehoeften van personen met een beperking die de stap willen zetten naar een meer zelfstandige woonvorm.
- EHZ biedt in de verschillende gemeentes van haar werkingsgebied aan de OCMW's de mogelijkheid om woningen tijdelijk te huren buiten het sociaal huurstelsel. Het betreft woningen, die EHZ ofwel grondig zal renoveren dan wel zal slopen en vervangen door nieuwbouw. De SHM stelt gedurende de periode voor opmaak van het volledige renovatie-of vervangingsbouwproject, de woningen ter beschikking aan het OCMW voor crisisopvang. De gemeenten Zwevegem en Kortrijk gaven aan hier gebruik van te maken. Omdat de woningkwaliteit bij EHZ gemiddeld hoog is, wordt dit als een zeer welkom aanbod beschouwd.
- EHZ werkt mee aan een project rond versnelde toewijzing dat op het niveau van de ganse regio Kortrijk is opgezet, om een betere onderlinge afstemming te kunnen realiseren.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: goed

EHZ staat goed in voor onderhoud, herstel en renovatie van haar patrimonium. Zij beschikt over een gedegen inzicht in de kwaliteit van haar woningen en heeft op basis van dit inzicht een goed uitgewerkte meerjarenplanning gemaakt. Huurders zijn overwegend tevreden of de kwaliteit van hun woning. Naast herstellingswerken, heeft de maatschappij een goed uitgewerkt systeem van 'horizontaal' onderhoud waarbij jaarlijks specifieke bouwdelen in diverse wijken op een planmatige manier worden onderhouden. Als meer ingrijpende maatregelen nodig zijn kiest EHZ meestal voor vervangingsbouw als interventie. De kosten van renovaties zijn volgens EHZ veelal erg hoog en leveren minder kwaliteit en toekomstwaarde dan vervangingsbouw. EHZ is vergevorderd met het realiseren van de prioritaire ERP2020 doelen, maar het inzetten op energiezuinige verwarming in woningen is nog een belangrijk aandachtspunt. De visitatiecommissie vindt dat de SHM op deze operationele doelstelling goede prestaties levert.

- EHZ heeft een goed inzicht in de kwaliteit van haar patrimonium. Dit inzicht verkrijgt zij vooral door het systematisch in kaart brengen van de woningcondities van al haar woningen met de door de VMSW ontwikkelde scorecard. Daarnaast heeft EHZ voor een groot deel van haar patrimonium masterplannen laten opstellen door een externe firma. Deze masterplannen bieden niet alleen inzicht in de woningkwaliteit maar ook in de meest geschikte aanpak van geconstateerde renovatienoden.
- EHZ beschikt over een lange-termijn planning voor planmatig onderhoud, groot onderhoud, renovaties en vervangingsbouw. De maatschappij heeft, onder andere op basis van deze masterplannen, besloten tot de sloop en vervanging (op termijn) van 354 woningen (30% van het patrimonium). Zij wil dit gefaseerd uitvoeren en heeft dit verwerkt in een meerjarenplanning die loopt tot 2033.

EHZ kiest voor vervangingsbouw omdat naar haar mening renovatie geen betaalbare optie is door de huidige oppervlakenormen en energievereisten en de soms ernstige bouwkundige problemen in het patrimonium (zoals doorslaand en optrekkend vocht en asbest problematiek).

De maatschappij heeft een raamwerk met beoordelingscriteria ontwikkeld die haar helpt bij een heel gestructureerde en transparante besluitvorming over de te volgen vastgoedstrategie. Hierbij is rekening gehouden met de onderhoudstoestand van de woningen, de mate waarin de woningen voldoen aan de ERP2020 doelen en andere kwaliteitseisen. Van de 1.306 woningen die EHZ eind 2018 bezit heeft zijn 78 woningen aangeduid om te verkopen, 165 woningen zijn geselecteerd voor renovatie en 354 voor vervangingsbouw. Het milieuvriendelijker maken van het patrimonium wil EHZ vooral realiseren via de vervangingsbouw. De onderhouds-, renovatie- en vervangingsbouwprojecten zijn opgenomen in de financiële planning.

- Door te kiezen voor vervangingsbouw moeten betrokken huurders verplicht te verhuizen. Tijdens het gesprek met huurders bleek dat sommige huurders al van medebewoners of van EHZ hadden gehoord dat hun woning op termijn gesloopt zal worden, andere huurders wisten dat nog niet. Dit zorgt voor pijnlijke onduidelijkheid over hoe lang mensen nog kunnen blijven wonen. EHZ dient snel een goede communicatie aanpak te ontwikkelen om bewoners adequaat te informeren.
- EHZ heeft een onderhoudsplanung voor dak- en schilderwerken, en voor ander periodiek terugkerend onderhoud aan bijvoorbeeld kantelpoorten, terrassen, goten, voegenwerk en elektrische installaties. Vooral het eerste jaar is concreet uitgewerkt. De bedragen in de onderhoudsplanung en de financiële planning sluiten voldoende op elkaar aan (zie OD 5.4).
- Sinds begin 2017 beschikt EHZ over een eigen klusjesman. Voorheen werden alle herstellingen uitbesteed aan aannemers. De klusjesman staat in voor diverse kleine onderhouds- en herstellingswerken. Uit een recent uitgevoerde bevraging blijkt dat huurders erg tevreden zijn met de klusjesman. Herstellingen worden door hem snel en klantvriendelijk uitgevoerd. EHZ koos voor de inzet van de klusjesman omdat uitbesteden van kleine klusjes veelal duurder is en langer duurt. Bovendien zijn er bij uitbesteding volgens EHZ minder mogelijkheden om maatwerk te leveren, bijvoorbeeld door tijdens herstellingen (in overleg met bewoners) extra onderhoud uit te voeren dat ten laste komt van huurders. De effecten op de onderhoudskosten zijn nog niet geanalyseerd. EHZ wil deze analyse binnenkort uitvoeren.
- Grotere herstellingswerken worden altijd uitbesteed. EHZ schakelt hierbij stapsgewijs over van werken in regie naar raamcontracten en onderhoudscontracten. In het verleden renoveerde EHZ jaarlijks enkele leegkomende woningen met een slechte kwaliteit. Zij deed dat met eigen middelen. Vanwege de negatieve impact op de financiële positie clustert EHZ tegenwoordig deze renovaties en vraagt hiervoor FS3 subsidies aan. De maatschappij houdt nog wel een budget beschikbaar van € 100.000 voor minder ingrijpende verbeteringen aan leegkomende woningen. Dit budget is ook in de financiële planning opgenomen.
- EHZ hanteert een combinatie van strategieën om de kwaliteit van het bestaande patrimonium te waarborgen. Naast herstellingswerken, heeft de maatschappij een goed uitgewerkt systeem van 'horizontaal' onderhoud waarbij jaarlijks specifieke bouwdelen in diverse wijken op een planmatige manier worden onderhouden. Denk daarbij aan schilderwerk, herstel van garagepoorten, gevels, daken, goten en terrassen. Daarnaast verbetert EHZ jaarlijks enkele leegkomende woningen, waarbij ook keukens, badkamers worden gesaneerd. In 2018 zijn op deze wijze 4 woningen aangepakt en in 2017 7 woningen.
- Huurders en woonactoren waarmee de visitatiecommissie sprak, zijn tevreden over de kwaliteit van het patrimonium. De laatste groep vooral op basis van de signalen die zij daarover ontvangen. EHZ controleert het door huurders uitgevoerde onderhoud en controleert ook regelmatig het werk van externe firma's. Er is geen structurele controle op de uitvoering van herstellingen (bijvoorbeeld op basis van een steekproef), maar herstellingen die onderdeel uitmaken van een verzekeringsdossier worden altijd ter plaatse gecontroleerd, evenals groot onderhoud en onduidelijke of complexe klachten.
- EHZ wordt door huurders en woonactoren omschreven als een strenge verhuurder. Verplichtingen om de woning te onderhouden worden door EHZ vaak strikt gecontroleerd, ook tijdens de bewoning. EHZ houdt nauwlettend toezicht op het onderhoud van de woning en woonomgeving die de verantwoordelijkheid zijn van huurders. Dit doet zij bijvoorbeeld in de vorm van huisbezoeken (zie OD 4.1). De visitatiecommissie hoorde voorbeelden over huurders die (door roken) vergeelde muren tussentijds moesten overschilderen. Ook bij woningaanpassingen hanteert EHZ strenge eisen. Zo werd gemeld dat de maatschappij soms extra

borg vraagt voor mogelijke schade bij woningaanpassingen (zoals een traplift). Het beleid van EHZ om de woning in oorspronkelijke staat te houden (ook tijdens de bewoning) wordt door veel huurders gezien als erg strikt.

De visitatiecommissie krijgt de indruk dat EHZ in haar onderhoudsbeleid vooral haar eigen bedrijfsbelang centraal stelt en minder zoekt naar een evenwichtige afstemming van huurders- en verhuurdersverplichtingen. De commissie adviseert EHZ om dit onderwerp eens met haar huurdersadviesraad en welzijnsactoren te bespreken en hierover afspraken te maken.

- Van het patrimonium van EHZ voldeed eind 2017 68% aan alle prioritaire ERP 2020 doelen; in 2013 was dit nog 55%. Deze stijging heeft vooral in 2014 plaatsgevonden, daarna is sprake van stabilisatie. Als gevolg hiervan is de positie van EHZ ten opzichte van andere SHM's verslechterd. In 2013 had 65% een hoger aandeel woningen dat aan alle prioritaire ERP 2020 doelen voldeed, in 2017 was dat 72%.

Ruim 89% van het patrimonium van EHZ had eind 2017 dubbelglas. Dit percentage is in de afgelopen 5 jaar vrijwel onveranderd gebleven. In 2013 liet 57% van de SHM's betere prestaties zien. In 2017 scoorde driekwart van de SHM's beter. EHZ heeft maatregelen gepland om de 74 woningen die ten tijde van de visitatie niet aan de norm voldeden tijdig in order te stellen.

Eind 2017 had 99% van de woningen dakisolatie, in 2013 was dit nog 91%. In 2013 liet EHZ op dit onderdeel 63% van de SHM's achter zich, eind 2017 was dat toegenomen tot 70%. Een deel van de woningen dat nog niet voldoet aan de eisen voor dakisolatie wordt gesloopt (4 woningen aan de Ierlandlaan te Zwevegem worden gesloopt in 2019/2020) of staan op de lijst voor vervangingsbouw (7 woningen Ellestraat).

De grootste uitdaging van EHZ ligt op het vlak van de energiezuinige verwarmingsinstallaties. Ongeveer driekwart van de woningen had eind 2017 een verwarmingsinstallatie die aan de ERP 2020 eisen voldeed, een kwart dus nog niet. In vergelijking met het Vlaamse gemiddelde is dit een laag percentage; 87% van de SHM's heeft een hoger percentage woningen met een energiezuinige verwarming. Van de 237 woningen zonder centrale verwarming gaat EHZ er 70 verkopen, 129 woningen worden grondig gerenoveerd. De resterende woningen komen in aanmerking voor vervangingsbouw.

De visitatiecommissie verwacht dat het voor EHZ nog een uitdaging is om de woningen tijdig te voorzien van energiezuinige verwarming door haar keuze om een deel van de betreffende woningen bij einde verhuur te verkopen en een ander deel niet te renoveren maar te slopen en te vervangen door nieuwbouw. Op korte termijn komt hiermee mogelijk het tijdig realiseren van deze specifieke ERP2020 doelstelling in de knel, maar op langere termijn zorgt de door EHZ gehanteerde strategie van vervangingsbouw wel voor een meer toekomstbestendig patrimonium.

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 programmacyclus immers niet doorstaan. De beoordeling van de kwaliteit van de bestaande woningen is vervat onder OD 2.1.

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

Eigen Haard ziet nauwgezet toe op de kostenontwikkeling van haar bouwprocessen en dit vanaf de conceptfase tot oplevering. Bij nieuwbouw zijn de ontwerpen conform de maximale kostprijnormen en zijn de meerwerken beperkt. Er werden zelfs projecten met minwerken afgesloten. Bij renovaties komen meerwerken frequenter voor. De visitatiecommissie kon nagaan dat deze meerwerken heel beperkt blijven en dat dit effectief werken betreffen die niet voorzien konden worden. Verder valt het op dat EHZ een bijzonder nauwgezette opvolging heeft van het bouwproces en hierdoor ook de bouwkosten heel strak kan controleren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van EHZ op deze doelstelling als goed.

- Prijsbewust bouwen wordt onder andere gemeten op basis van de vergelijking met de maximale kostprijnorm zoals die door de minister is bepaald en als referentiepunt wordt gebruikt bij het verstrekken van de gesubsidieerde financiering voor de nieuwbouw en renovatieprojecten. De daadwerkelijke realisatie (inclusief contractwijzigingen) bepaalt in welke mate de SHM prijsbewust bouwt.
- Eigen Haard zorgt er steeds voor dat elk bouwproject uitgewerkt wordt binnen de normen van de VMSW en de (geraamde) kostprijs dus lager is dan het maximum van de kostprijssimulatietabel. Dit gegeven wordt zelfs opgenomen in de contracten met de ontwerpers, waarin voorzien wordt dat het project maximaal een kostprijs mag halen van 98% van de FS3-norm. Bij overschrijding van de vooropgestelde kostprijs is voorzien dat het ontwerpteam kosteloos het project zal herwerken tot het vooropgestelde budget wordt gerespecteerd. Hierdoor ontstaat er een (beperkte) marge voor onvoorziene zaken tijdens de uitvoering van het project. EHZ streeft daarbij naar compacte en eenvoudige architectuur en heeft hiervoor uitgebreide instructies voor architecten en ontwerpers opgesteld. Deze ontwerprichtlijnen zijn zowel ecologisch, als (vooral) economisch van aard. Dit betekent zowel besparen op de bouwkost als en vooral op de onderhoudskost. Ofschoon deze richtlijnen vooral elementen bevatten die in een fase van projectuitwerking aan bod komen, betreurt de visitatiecommissie het dat deze richtlijnen niet ineens bij de wedstrijd fase worden meegegeven. Ze beveelt aan om dit in het vervolg wel te doen. Als daartoe aanleiding is, worden deze instructies na elk project bijgewerkt. De SHM maakt geen expliciete evaluaties van projecten in functie van bijvoorbeeld kostenbeheersing, toegepaste materialen, ervaringen met architecten.
- De werven worden opgevolgd door de medewerker(s) van de technische dienst. Omdat de bouwopdracht zowel in nieuwbouw als in renovatie sterk is toegenomen, heeft de SHM de technische dienst uitgebreid van 3 naar 4 personeelsleden.
- De SHM houdt een bijzonder nauwkeurige opvolging en registratie bij van de werven. Er is zowel tijdens de conceptfase, als tijdens de uitvoeringsfase regelmatig overleg binnen het bouwteam. EHZ volgt de normen nauwgezet en ziet er op toe dat de verrekeningen beperkt blijven. Uit de verschillende verrekeningen en ook het aandeel minwerken hierbinnen, blijkt dat deze aanpak met één bouwteam waarbij architecten en aannemers samen aan de slag gaan weldegelijk zijn vruchten afwerpt.
- De geschetste werkwijze heeft dus een duidelijk kostenbeheersend effect. De visitatiecommissie bekeek vier nieuwbouwprojecten, waaronder twee vervangingsbouwprojecten. Het ontwerp van deze projecten werd geraamd op bedragen tussen 88% en 107% van de kostprijnorm. Het ene project dat boven de 100% norm werd geraamd, betreft een ouder Design & Build project. Omdat EHZ er nu voor kiest om reeds de BEN-norm (BEN = Bijna Energie Neutraal) van 2021 voorop te stellen die aan hogere EPB-normen en hernieuwbare energie voldoet, komt dit veel hoger uit dan de toenmalige simulaties. Ditzelfde project komt aan de huidige, nieuwe simulatietabel 2018 aan een kostprijssimulatie van 98,07%. Dit werd uitvoerig toegelicht en besproken op de RvB van 08.03.2017 en positief beslist. De contractwijzigingen tijdens de nieuwbouw werven worden doorgaans goed onder controle gehouden. In 3 van de 4 projecten is het uiteindelijke uitvoeringbedrag lager dan het geraamde bedrag en werden ook vrij veel minwerken opgenomen.
- Bij renovatieprojecten kent prijsbewust bouwen andere uitdagingen. Het aantal onvoorspelbare factoren ligt veel hoger. Ook hier volgt de SHM deze werven goed op. De werven die de visitatiecommissie kon

inkijken voldeden aan de financieringsnorm en telkens waren zowel het bestelbedrag als het uitvoering-bedrag lager dan de geraamde prijs. Bij deze werken waren wel meerkosten vast te stellen. Een nadere analyse van de meerkosten leert ons dat deze enerzijds beperkt zijn van omvang en anderzijds bleken dit weldegelijk onvoorziene kostenposten (zoals afvoerbuizen die niet het noodzakelijk profiel bleken te hebben) zoals regelmatig voorkomt bij renovatieprojecten.

- Bij alle projecten wordt het openbaar domein steeds overgedragen. EHZ maakt voor de opstart van een bouwproject waarin infrastructuurwerken voorzien zijn, de nodige informatie en documenten over aan de gemeente. De gemeente wordt dan verzocht te bevestigen dat de overname van de infrastructuur (riole-ring, wegeniswerken, voetpaden en omgevingswerken) kan gebeuren na realisatie.
- EHZ zorgt er voor dat al haar nieuwe projecten die zij sinds 2017 ontwikkelt zullen beantwoorden aan de BEN 2021 norm of op zijn minst door geringe aanpassingen hieraan kunnen beantwoorden. EHZ heeft in haar ontwerprichtlijnen ook verwachtingen naar het gebruik van duurzame materialen opgenomen. Hieronder verstaat ze zowel duurzaamheid naar de kringloop van de materialen, alsook duurzaam in onderhoud nadien. Ofschoon EHZ bij het behalen van de BEN-normen sterk de nadruk legt op het maximaal isoleren van de schil, maakt ze steeds meer gebruik van technieken voor vernieuwbare energie. In eerste instantie gaat het hier om het gebruik van zonneboilers en fotovoltaïsche cellen.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

Sinds de vorige visitatie stegen de huurlasten bij Eigen Haard met bijna 50%. Toch blijven de huurlasten bij EHZ bij de laagste van de sector. De stijging van de huurlasten heeft vooral te maken met een groter aantal prestaties die de SHM levert. Indien dit specifieke taken betreft waarvoor normaliter ook de huurder kan instaan, dan heeft de SHM hiervoor vooraf overleg gepleegd met de huurders.

De lage huurlasten zijn ten dele toe te schrijven aan het lage aandeel appartementen binnen het patrimonium van de SHM. Tegelijk kon de visitatiecommissie vaststellen dat er bij de SHM toch een nauwgezette opvolging is van de verschillende huurlasten. Deze nauwgezette opvolging en registratie van de huurlasten laat de SHM toe een betere analyse te maken en meer inzichten te verkrijgen in de huurlasten. Van deze analyses maakt de SHM ook gebruik om met name in de onderhoudscontracten op zoek te gaan naar betere voorwaarden. Omwille van deze prestaties geeft de visitatiecommissie hier de beoordeling 'goed'.

- De totale huurlasten bedroegen in 2017 voor alle huurders samen 163.959,12 euro. Deze omvatten alle huurlasten van de woningen en appartementen samen (onderhoud cv, brandverzekering afstand van verhaal, alle gemeenschappelijke diensten van appartementen, onderhoud van groenzones, ventilatiesystemen, riolerings). Voor een totaal van 1.275 woongelegenheden komt dit neer op een gemiddelde huurlast van 10,72 euro per maand per woongelegenheden. Hiermee behoort de SHM tot de laagste van de sector. Dit lage cijfer is ten dele te wijten aan het lage aandeel (26%) appartementen. De huurlasten voor appartementen liggen een stuk hoger dan de huurlasten voor de woningen. De huurlasten van de woningen beperken zich hoofdzakelijk tot de vergoeding voor brandverzekering, onderhoud cv. Deze bedragen gemiddeld 4,75 euro per maand en zijn dus laag. De huurlasten voor appartementen (vergoeding gemeenschappelijke diensten) variëren naargelang het type appartement (met of zonder lift, met of zonder onderhoud groenzones). De huurlasten van appartementen zonder lift en zonder extra te onderhouden groenzones komen gemiddeld op 20 euro/maand. De huurlasten van recente appartementen met lift en extra diensten (groenzones) komen gemiddeld op 65 euro/maand.
- De huurlasten zijn sterk gestegen, wat ten dele te wijten is aan het groter aantal taken die de SHM opneemt. De SHM probeert huurders maximaal te activeren om gemeenschappelijk onderhoud zelf uit te voeren. Dit blijkt geen evidentie, onder meer door een sterk verouderd huurderspubliek. De SHM heeft hiervoor verschillende bevragingen georganiseerd onder de huurders. Deze bevragingen werden voorafgegaan door een bewonersoverleg:
 - Onderhoud voortuinstroken Abeele en Hinnestraat (2014);
 - Het permanent laten branden van de verlichting van het garageplein in Zwevegem Knokke (2015);
 - Het tweewekelijks in plaats van wekelijks poetsen van de gemeenschappelijke gangen in de Kerkstraat (2016);

- Onderhoud van voortuinstrookjes in de Elleboogstraat (2016);
- Reinigen van de rioleringen in de Mandenmakersstraat te Bellegem (2017);
- Het reinigen van opritten in de Harelbeekstraat (2017);
- Het reinigen van rolluiken in de Otegemstraat (om de 5 jaar in plaats van om de 2 jaar) (2017);
- Het reinigen van goten in de Hulweg (2017).

De visitatiecommissie vindt deze aanpak op maat sterk. Dit sluit ook aan bij de klemtoon die de SHM legt op het correct onderhoud van haar woning (zie ook OD 2.1 en 4.1).

- Verder is de toename van de huurlasten ook te danken aan de implementatie van nieuwe technieken. Bijvoorbeeld een zonneboiler levert gratis sanitair warm water op. Dit voordeel wordt geraamd op ongeveer 80 euro minder gasverbruik voor de huurder. In de huurlasten wordt op jaarbasis 32 euro aan onderhoud doorgerekend. Dit levert de huurder ondanks de gestegen huurlasten toch een geraamd voordeel van 48 euro op jaarbasis op.
- Bij het ontwerp van nieuwe woningen tracht men in te schatten wat de huurlasten zouden kunnen zijn en hoe deze beperkt kunnen worden. Dit leidt bijvoorbeeld tot de volgende keuzes:
 - geen al te complexe installaties;
 - gemene delen die onderhoudsvriendelijk zijn;
 - liften nu nog enkel bij groepsbouw met voldoende gebruikers.
- EHZ heeft een vrij gedetailleerd overzicht van alle huurlasten, met telkens onderverdelingen naar soorten huurlasten (nutsvoorzieningen, onderhoud, technieken, herstellingen, ...). De SHM kan op deze manier de evolutie van de huurlasten inzichtelijk maken. Ze maakt hiervan gebruik om ook voor nieuwe (onderhouds-)contracten te streven naar zo goed mogelijke voorwaarden. Ze heeft recent bovendien dit overzicht nog verfijnd en nog inzichtelijker gemaakt, met onder meer een rechtstreekse link naar alle factuurnummers. De visitatiecommissie apprecieert deze nauwgezette opvolging, maar suggereert om hier ook gebruik van te maken als input voor het maken van een visie over de huurlasten en de gewenste evolutie ervan. Zodoende nog efficiënter te kunnen verhuren met nog lagere huurlasten of minstens deze huurlasten op langere termijn blijvend onder controle te houden.
- In 2014 en 2015 heeft EHZ opdracht gegeven aan 'de energiesnoeiers' om energiescans uit te voeren in de woningen waar zij dacht dat een scan nuttig kon zijn. Zo kregen 152 woningen een scan. Vanaf 2016 hadden 'de energiesnoeiers' minder personeelscapaciteit om in een volledige wijk scans uit te voeren. De huurders die hier interesse in hebben, kunnen dit wel nog afzonderlijk aanvragen. Om de huurders hierover te informeren publiceert EHZ dit op de website, ook in de wachtzaal zijn er folders van 'de energiesnoeiers' gelegd en in de nieuwsbrief werd nogmaals aangegeven wat een energiescan is en hoe deze aangevraagd kan worden. De SHM geeft huurders de kans om in te schrijven voor de groepsaankoop van gas en elektriciteit van de provincie West-Vlaanderen. Dit wordt bekendgemaakt op de website en de nieuwsbrief. (zie ook OD 4.1)
- Tijdens het toewijzingsgesprek en de ondertekening van het huurcontract, worden de huurprijs en de huurlasten uiteengezet. Deze zijn steeds vermeld in het huurcontract en op de gedetailleerde huurprijsberekening. De huurder krijgt tijdens dit gesprek ook uitleg inzake de brandverzekering en afstand van verhaal. Bij de jaarlijkse herziening van de huurprijs krijgt de huurder een duidelijk overzicht van de huurlasten in zijn huurprijsberekening. Huurlasten van appartementen met gemene delen/diensten, worden aan de hand van een extra Excel bijlage bij de huurprijsberekening volledig gedetailleerd per rubriek. Huurders krijgen de kans om de facturatie, dienstig voor de afrekening, in te kijken. Tijdens de visitatiegesprekken konden de aanwezige huurders bevestigen dat de huurlasten inzichtelijk zijn en volgens hen ook niet te hoog.

4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie vindt de prestaties van Eigen Haard voor deze doelstelling goed. Diverse actoren getuigen dat de SHM grote stappen vooruit heeft gezet in de begeleiding van huurders en in klantgerichtheid. Eigen Haard voorziet in een aangepaste ondersteuning bij inhuurneming en tijdens de huurperiode voor zowel sociale als technische aspecten. Ze biedt ook de nodige ondersteuning bij een interne verhuis (al dan niet wegens over- of onderbezetting) en een financiële ondersteuning voor huurders die naar een vervangingsbouw moeten verhuizen vanuit hun eigen af te breken woning. Zo nodig verwijst Eigen Haard haar huurders door naar welzijnspartners waarmee ze samenwerkt. Eigen Haard sensibiliseert huurders op diverse manieren tot een kosten- en milieubewust woongedrag. De SHM ondersteunt haar huurders in het goed onderhouden van de woning door sensibiliserende artikels, snel optreden van de klusjesman en regelmatige huisbezoeken. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan hierbij een evenwicht te zoeken tussen het controlerende aspect van deze acties en haar ondersteuningsopdracht.

- Met de kandidaat-huurder die interesse betoont voor de toewijzing van een woning heeft de SHM een gesprek waarin hij uitleg krijgt over de huurprijsberekening, de waarborgregeling, de manier van werken van de SHM en zo meer. Zowel op de website als in een folder voor kandidaat-huurders verwijst de SHM naar het risico op verlies van de huurpremie en een schrapping van de wachtlijst bij het weigeren van een, respectievelijk eerste en tweede, woningaanbod. Alvorens de kandidaat het contract ondertekent, krijgt hij het voorstel om de woning te bezoeken. Bij aanvaarding is er een nieuw gesprek met de huurder waarbij het contract wordt ondertekend en hij uitleg krijgt over het huurcontract en de huurdersverplichtingen; dat gesprek duurt gemiddeld een uur. Sinds kort ontvangen huurders van nieuwe woningen een uitvoerige infomap, waarin ook handleidingen van toestellen zijn opgenomen. Bij de sleuteloverhandiging is er een plaatsbeschrijving en krijgt de huurder uitleg over de woning en het gebruik van centrale verwarming en toestellen.
- Op basis van het jaarlijks aantal toewijzingen mogen bij Eigen Haard 3 versnelde toewijzingen verwacht worden. In de voorbije jaren werd dit aantal evenwel nooit gehaald, mede door onwetendheid bij heel wat welzijnsactoren en strenge begeleidingsvoorwaarden. Sinds 2017 verloopt de aanmelding, op initiatief van W13 – de vereniging van 14 OCMW's en CAW van Zuid-West-Vlaanderen – vanuit een halfjaarlijks overleg. In 2017 en 2018 resulteerde dit nog niet in een verhoogd aantal versnelde toewijzingen, maar zowel de SHM als de welzijnsactoren waarmee de visitatiecommissie sprak toonden zich tevreden over deze werkwijze.
- Een medewerker van de sociale dienst brengt alle nieuwe huurders na ongeveer drie maanden een huisbezoek. Op dat moment bespreken huurder en verhuurder hoe de eerste maanden zijn verlopen en welke vragen de huurder nog heeft. EHZ hanteert daarvoor een fiche waaruit blijkt dat de SHM bij het huisbezoek huurdersverplichtingen en onderhoud controleert en onder andere polst naar interesse voor de huurdersadviesraad (HAR) en de redactieraad van de huurderskrant (de E-Hazet). Wanneer zich problemen stellen, plant EHZ een nieuwe afspraak en stuurt ze een brief met de gemaakte afspraken. Zo nodig volgen meerdere huisbezoeken en desgevallend schakelt de SHM daar ook andere diensten bij in zoals OCMW, CAW of een poetsdienst. Bij gezinnen waar zich geen problemen stellen plant de SHM een nieuw huisbezoek, kort voor het einde van de proefperiode. Eigen Haard neemt zich voor om binnen een periode van 10 jaar alle huurders te bezoeken (in 2016 waren er dat 90 en in 2017 39). Verder bezoekt de SHM huurders wanneer zich problemen voordoen die ze zelf vaststelt of haar gesignaleerd worden. De SHM registreert op adres de bevindingen van de huisbezoeken in een dossierfiche. De visitatiecommissie adviseert de SHM die fiche up-to-date te houden, zo niet heeft die in functie van eventuele overdracht weinig zin. De visitatiecommissie kreeg van verschillende actoren en huurders te horen dat de huisbezoeken en het optreden van de SHM een al te controlerende inhoud heeft; ze wisten dit te staven met voorbeelden en de visitatiecommissie kon dit ook vaststellen op een van de dossierfiches die ze te zien kreeg. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan haar opstelling bij huisbezoeken bij te sturen en meer evenwicht te zoeken tussen haar bezorgdheid als eigenaar voor een goed onderhoud van de woning en de woonomgeving t.o.v. haar ondersteuningstaak. De visitatiecommissie suggereert de SHM om daarover in overleg te gaan met de welzijnsactoren. Die bevindingen en afspraken zou de SHM vervolgens ook kunnen aftoetsen bij de HAR.

- Welzijnsactoren gaven aan dat medewerkers van Eigen Haard zich steeds meer de problematiek van kwetsbare groepen proberen eigen te maken. Die aandacht voor specifieke doelgroepen blijkt onder meer uit de onlangs opgestarte samenwerking in het kader van W13, de (preventieve) woonbegeleiding waarvoor EHZ een samenwerking heeft met CAW en de OCMW's in het actieterrein. Recent is er ook een samenwerking met thuisbegeleidingsdienst ANZOH, dat in een project aanklampende zorg ondersteuning biedt aan zorgmijdende sociale huurders met een psychische kwetsbaarheid. Eigen Haard plant samen met vzw Co-Living, vzw Groep Ubuntu en de Gemeente Zwevegem een project "Inclusief Wonen Zwevegem" (door de Vlaamse regering erkend als project Experimentele Woonvormen). De uitdrukkelijke vraag van enkele jongvolwassenen om zelfstandig met zorgondersteuning te kunnen wonen, ligt mee aan de basis van dit project. Eigen Haard realiseert woongelegenheden voor een 12-tal bewoners; vzw Co-living behartigt de belangen van een deel van de bewoners van het project en staat samen met vzw Groep Ubuntu in voor de regie van het volledige project (zie ook OD 1.5).
- Op de website en in brochures kan de huurder informatie vinden over werken ten laste van huurder of verhuurder. Hij vindt op de website en op het kantoor van de SHM een aanvraagformulier als hij veranderingen wil aanbrengen aan zijn woning, zoals bijvoorbeeld de bouw van een tuinhuis of het plaatsen van een schotelantenne; in de E-Hazet van januari 2019 verscheen daarover een artikel. Ook tips voor een goed onderhoud van de woning verschijnen regelmatig in de bewonerskrant. Sinds kort heeft de SHM een eigen klusjesman in dienst die kleine herstellingen kan uitvoeren bij de huurder; grotere ingrepen gebeuren door een aannemer. Als onduidelijk is wie voor de kosten moet opdraaien of waar het probleem juist ligt, organiseert EHZ een plaatsbezoek.
- In 2014 is Eigen Haard gestart met de uitvoering van energiescans. In 2014 werden er 123 uitgevoerd maar in de 4 jaar daarop alles samen slechts een 80-tal. Op vraag van EHZ sensibiliseert het energiesnoeibedrijf daarbij voor een goede verluchting en ventilatie door de huurder en geeft uitleg over een doelmatig gebruik van de kamerthermostaat. De SHM plant een overleg met de energiesnoeiers om te bekijken of de intensiteit kan opgetrokken worden. Sinds enkele jaren maakt EHZ de groepsaankopen gas en elektriciteit van de provincie West-Vlaanderen bekend op de website en via de E-Hazet. Verder staan er op de website ook tips om energie en water te besparen. In 2016 richtte de SHM een leegstaande woning in als 'schimmelhuis' om huurders te tonen hoe ze condens en schimmel kunnen vermijden. Huurders met vochtproblemen ondersteunt ze sinds 2017 individueel. Bovendien heeft ze daarvoor een leerrijke folder 'eerste hulp bij vochtproblemen' ontwikkeld. Sinds 2018 maakt ze ook gebruik van 'woonmeters' die huurders helpen om juist te verwarmen en te verluchten.
- Bij geplande renovaties licht EHZ haar plannen toe aan de zittende huurders - via brief bij kleinere werken, ter plaatse bij grotere of meer ingrijpende renovaties. Soms be vraagt ze huurders daarbij ook over hun wensen (bv. welke soort garagepoort ze willen). Bij grotere projecten werkt de SHM soms met modeluitvoeringen waarop huurders dan nog kunnen reageren en er bijsturing mogelijk is voor de verdere uitvoering (bv. de plaatsing van keukens in Abeele). Na de werken organiseert ze tevredenheidsmetingen (zie OD 6.3). Bij vervangingsbouwprojecten (tot nu toe eerder kleinschalig) informeert ze - via een huisbezoek - huurders die dienen te verhuizen, organiseert ze bewonersvergaderingen en geeft ze huurders een verhuispremie van 1.500 euro. Voor huurders die er alleen voor staan, neemt de SHM contact met welzijnspartners die mee de verhuis kunnen organiseren. Voor de geplande grotere vervangingsbouwprojecten wil de SHM een standaardprocedure uitwerken, uitgaande van een gefaseerde aanpak van de vervangingsbouw; daarbij zal de financiële steun wellicht vervangen worden door logistieke steun. Omdat in de communicatie naar huurders omtrent sloop en vervangingsbouw recent een en ander is misgelopen, adviseert de visitatiecommissie EHZ snel een goede communicatie aanpak te ontwikkelen om bewoners adequaat te informeren over haar plannen (zie OD 2.1).
- Wanneer huurders omwille van een fysieke beperking of verminderde zelfredzaamheid, bijvoorbeeld door ouderdom, aanpassingen aan de woning vragen, bekijkt de SHM met hen of een verhuis naar een aangepaste woning misschien meer aangewezen is. Is dat niet zo, dan begeleidt ze huurders bij een eventuele aanvraag om tegemoetkoming bij het VAPH of de mutualiteit.
- EHZ heeft de onderbezetting en overbezetting in kaart gebracht en de betrokken huurders via sensibiliserende artikels in de E-Hazet, brieven en huisbezoeken aangemoedigd om een mutatie aan te vragen naar een passende woning (zie OD 1.5). Bij een aanbod van een nieuwe woning begeleidt de SHM de huurder die muteert op een zeer intensieve manier en ze zoekt daarbij zo nodig naar ondersteuning van externe diensten.

- Wanneer een huurder zijn woning wil opzeggen vindt hij daarvoor op de website een standaardformulier en een checklist. Bij een voorcontrole bekijkt de SHM samen met de huurder wat hijzelf nog in orde kan brengen om huurschade te vermijden. Eigen Haard brengt nieuwe huurders ook in contact met vertrekkende huurders zodat ze kunnen afspreken over de overname van goederen.

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Eigen Haard voor de woonzekerheid van haar huurders als goed. De SHM heeft een duidelijke strategie om de beëindiging van een huurovereenkomst - omwille van achterstallige betaling, verwaarlozing van de woning of domicilie- en sociale fraude - te voorkomen en ze past die strategie consequent toe. Door een goed werkende procedure huurdersachterstal, afbetalingsmogelijkheden en samenwerking met andere actoren, heeft EHZ het laagste percentage huurdersachterstallen van de sectoren en beperkt ze het aantal gedwongen huurbeëindigingen. De SHM houdt de redenen van huurbeëindiging bij, maar kan daar voorlopig geen bruikbare conclusies uit trekken.

- De procedure huurdersachterstallen voorziet twee aanmaningsbrieven kort na elkaar. Al van bij de eerste brief, die vrij hard is van toon, biedt de SHM aan om bij betalingsproblemen contact op te nemen met de dienst verhuring. Bij het versturen van de eerste brief vindt er een overleg plaats met het OCMW van Zwevegem om af te spreken welke stappen het OCMW al kan zetten. Bij het versturen van de tweede aanmaningsbrief, waarin ze een huisbezoek aankondigt, stuurt de SHM het dossier door naar het OCMW en het CAW met het oog op preventieve woonbegeleiding. Intussen neemt EHZ ook telefonisch contact op met de huurder en is er te allen tijde de mogelijkheid van een afbetalingsplan. De volgende stappen in de strategie van Eigen Haard zijn een minnelijke schikking en een procedure ten gronde.
- De visitatiecommissie adviseert EHZ om in de procedure de stappen wat concreter te beschrijven (timing van de tweede brief, verschil 2de rappelbrief/ingebrekestelling, wanneer oproep in verzoeking of te gronde, wanneer telefonisch contact of huisbezoek, ...), evenwel zonder dat dit nadelige invloed heeft op een aanpak van 'kort op de bal spelen, maar waarbij veel bespreekbaar is', aldus de actoren. De visitatiecommissie suggereert ook te overwegen om het overleg dat de SHM met het OCMW van Zwevegem heeft na de eerste brief, uit te breiden naar de andere gemeenten.
- De brieven van Eigen Haard in het kader van de procedure huurdersachterstallen, zijn kort, zakelijk en - behalve de eerste - empathisch, met duidelijke verwijzing naar een contactpersoon en contactgegevens. Op de website wijst de SHM zeer nadrukkelijk op het belang van het stipt betalen van de huur en nodigt ze huurders met betalingsmoeilijkheden uit om daarover contact met haar op te nemen. De visitatiecommissie apprecieert deze aanpak.
- De huurdersachterstallen van zittende huurders bij EHZ schommelen in de periode 2013-2017 tussen 0,08% (in 2013) en 0,19% (in 2017). In 2018 daalde die achterstal alweer tot zowat 0,10%, waarmee Eigen Haard de laagste huurdersachterstallen van de sector heeft. Ook het aantal uithuiszettingen is vrij beperkt: in de periode 2013-2018 ging het om gemiddeld 2 uithuiszettingen per jaar wegens het niet betalen van de huur (soms in combinatie met problematisch woongedrag).
- Om uithuiszetting wegens overlast of problematisch woongedrag te vermijden hanteert Eigen Haard een preventieve en een curatieve aanpak. Op haar website geeft ze een aantal tips voor goed nabuurschap en in gesprekken met huurders geeft ze die tips ook mee aan de hand van een brochure 'Oh ja... de burenl!'. Voorts zijn er de huisbezoeken, een jaarlijkse rondgang groenonderhoud waarbij ze de buitenruimte bij de woning controleert en artikels in de E-Hazet. In geval van burenruzies stimuleert de SHM - conform haar procedure - een gesprek tussen de betrokkenen en zo nodig tracht ze te bemiddelen tussen beide partijen en daarbij te komen tot afspraken, die ze vastlegt in een afsprakennota. De SHM kan haar aanpak nog verbeteren door de soms onnodig harde toon in haar brieven naar de veroorzakende huurder wat te mildereren en steeds persoonlijk contact op te nemen met de betrokken huurder. In gevallen van problematisch onderhoud van de woning of de woonomgeving, verwijst de medewerker van de sociale dienst de huurder naar OCMW, CAW of een poetsdienst of probeert ze het probleem zelf op te lossen. Daarvoor is er maandelijks ook een overleg tussen de sociale en de technische dienst van de SHM. Als ze merkt dat er een risico is tot uithuiszetting, stuurt ze het dossier door naar OCMW en CAW in

het kader van preventieve woonbegeleiding. Zij beslissen dan onderling wie de huurder effectief zal opvolgen.

- Om uithuiszetting te vermijden heeft Eigen Haard samenwerkingsovereenkomsten met zowel CAW als de OCMW's in het werkingsgebied. Jaarlijks houden CAW en OCMW Zwevegem een evaluatievergadering waarop de dossiers van het afgelopen jaar worden besproken en gemaakte afspraken desgevallend worden bijgestuurd. In de voorbije vijf jaar werden jaarlijks 15 tot 25 dossiers doorgestuurd naar OCMW's en CAW in het kader van preventieve woonbegeleiding met het oog op het vermijden van een uithuiszetting. Slechts in enkele gevallen werd ook effectief een begeleidingsovereenkomst opgemaakt.
- De welzijnsactoren en politici waarmee de visitatiecommissie sprak, getuigen van een vlotte doorverwijzing en goede samenwerking tussen de SHM en henzelf.
- Eigen Haard pakt domiciliefraude gestructureerd aan door om de twee jaar een groep huurders te bevragen en bij twijfel een onderzoek te starten. Daarnaast onderzoekt zij meldingen of klachten die ze doorheen het jaar ontvangt. Door sensibilisering (artikel in de E-Hazet – info op de website), huisbezoeken, het gedogen van tijdelijke inwoning en de inschakeling van politie en OCMW (soms doen OCMW en EHZ samen een huisbezoek) tracht de SHM uithuiszetting omwille van domiciliefraude te vermijden. Dit blijkt ook te werken want in de voorbije vijf jaar was er geen enkele uithuiszetting om die reden (wel 1 rechtszaak in verzoening).
- EHZ maakt al sinds 2013 via een schema inzichtelijk hoeveel huurders zij uit huis heeft gezet op basis van artikel 33 van het kaderbesluit sociale huur, door ontbinding van de huurovereenkomst of van rechtswege. De SHM houdt ook een overzicht bij van de redenen van vertrek op initiatief van de huurder. Ze analyseert deze gegevens en neemt een neerslag daarvan op in haar jaarverslag. De belangrijkste redenen voor beëindiging van de huurovereenkomst zijn mutaties (wegens vervangingsbouw) en de verhuis naar een RVT of de privé-markt. Voorlopig kon de SHM daar beleidsmatig geen bruikbare conclusies uit trekken.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Eigen Haard voor deze operationele doelstelling als goed. De SHM vertrekt van de visie dat een goed contact tussen burens onderling en tussen huurders en de SHM, het samenleven in de buurt bevordert en dat een snel optreden problemen in de kiem kan smoren. Preventief werkt EHZ vooral door een goede communicatie met haar huurders, aanwezigheid in de wijk (huisbezoeken door de sociale dienst en inzet van een eigen klusjesman), regelmatige bewonersvergaderingen en -bevragingen en een tweejaarlijks bewonersfeest. Bovendien neemt ze haar ervaringen rond leefbaarheid mee naar overleg over het ontwerpen van nieuwe bouwprojecten en vervangingsbouw. Indien er zich toch problemen stellen, dan pakt Eigen Haard die snel en oplossingsgericht aan, eventueel in samenwerking met andere actoren.

- Globaal genomen doen zich in het patrimonium van Eigen Haard geen grote leefbaarheidsproblemen voor. Problemen die zich voordoen hebben vooral betrekking op individuele problemen en burenruzies. Over het algemeen tonen huurders zich ook behoorlijk tevreden met hun buurt. Dat leerde de visitatiecommissie in haar gesprek met een aantal huurders en dat blijkt ook uit de globale tevredenheidsmeting van 2015-2016 die werd uitgevoerd door het Steunpunt Sociale Planning van de Provincie West-Vlaanderen. Vergeleken met de gemiddelde buurttevredenheid uit de West-Vlaamse dataset zijn de huurders van Eigen Haard meer tevreden over hun buurt. Globaal zijn de respondenten het meest tevreden over de netheid van de buurt en het sociaal leven. Ook de items groen, veiligheid en openbare ruimte scoren beter dan het West-Vlaamse gemiddelde van onderzochte sociale huisvestingsmaatschappijen.
- Om een beter zicht te krijgen op de leefbaarheid in haar patrimonium wil Eigen Haard per wijk de risico's op leefbaarheidsproblemen oplijsten. Ze begon daar dit jaar mee in deelgemeente Otegem en wil dit verder uitbreiden naar andere wijken van het actieterrein.
- Eigen Haard hecht veel belang aan een goede communicatie en overleg met haar huurders om problemen te voorkomen, eerder dan ze te moeten aanpakken. Zo organiseert ze sinds 2014 om de twee jaar een bewonersfeest, dat huurders waarmee de visitatiecommissie sprak zeer appreciëren. Dat blijkt ook uit het

aantal aanwezigen op die feesten (en hoewel jaar na jaar dalend, toch nog altijd enkele honderden huurders). Enkele huurders hielpen zelfs mee bij de organisatie van die bewonersfeesten. Bij de eerste editie konden de aanwezigen een enquête invullen over participatie bij Eigen Haard (zie OD 4.4). Zelf neemt EHZ weinig initiatieven om leefbaarheid te stimuleren, maar ze moedigt huurders aan om dat te doen aan de hand van artikels in de E-Hazet over bewonersinitiatieven zoals een barbecue, een nieuwjaardrink, garageverkoop of workshop keramiek. Ze organiseert wel regelmatig bewonersvergaderingen waarop ze bijvoorbeeld in de wijk Hulweg in 2017 probeerde een project 'Buren helpen buren' op te zetten; het was een vergeefse poging maar de SHM wil in 2019 een nieuwe poging doen in de wijk Volksberg. De visitatiecommissie adviseert de SHM om - na evaluatie - initiatieven zoals het bewonersfeest of kleinschaliger varianten ervan verder te organiseren. Ze kan ook onderzoeken of ze zelf bijkomende initiatieven kan nemen of kan aansluiten op initiatieven van de gemeentebesturen (zoals de wijkwerking in Bellegem). Ze kan ook overwegen om met wat financiële of logistieke steun initiatieven van huurders te stimuleren. Daarmee zou de SHM inspelen op lage score die het item 'buurtwerking' kreeg in de globale tevredenheidsmeting.

- In haar preventieve aanpak van leefbaarheidsproblemen situeert de SHM ook
 - de jaarlijkse rondgang die ze doet in de wijken om het groenonderhoud bij de woningen te controleren,
 - het document met aandachtspunten voor een goed nabuurschap dat ze ophangt in de appartementsgebouwen,
 - de diverse bewonersvergaderingen die ze houdt om elkaar beter te leren kennen en sluimerende problemen te ondervangen (zie OD 4.4)
 - en het systeem van aanspreekpunten dat ze wil uitbouwen bij elk vernieuwbouwproject (een eerste keer deed de SHM dat in de Johanna Decosterestraat, waar ze de bewoners bij de opening trouwens een receptie aanbood).
- Een enkele keer zal de SHM ook fysieke ingrepen doen om leefbaarheidsproblemen aan te pakken en de leefbaarheid te stimuleren. Dat was bijvoorbeeld het geval in de Mandenmakersstraat in Bellegem waar Eigen Haard de hele buitenomgeving vernieuwde omdat er problemen waren van niet onderhouden grasvelden, grote private tuinen, overwoekering van hoge naaldbomen en overlast van hangjongeren. Iedere woning kreeg een nieuw terras met houten scherm voor de privacy en er werd laagstammig groen aangeplant - ingrepen die de buurt aangenamer maakten en de leefbaarheid bevorderden. Dit initiatief was een direct gevolg van een overleg dat de sociale dienst en de technische dienst maandelijks hebben om vastgestelde leefbaarheidsproblemen te bespreken en te proberen oplossen.
- Eigen Haard zegt met haar masterplannen vervangingsbouw een nieuwe dynamiek te willen geven aan haar woonbuurten door meer aandacht te schenken aan de woonbeleving. Ze doet dit met de aanplant van meer onderhoudsvriendelijk groen en aandacht voor een aangename woonomgeving, voldoende privacy, ontmoetingsmogelijkheden en gemeenschappelijke voorzieningen. Een aantal interessante voorbeelden van projecten die in de steigers staan zijn de Transfosite en Leanderhof in Zwevegem, de Fatimawijk in Otegem en de 8 appartementen op de Bekaertsite in Moen waar een ruime inkomhal een functie krijgt van ontmoetingsplaats voor de bewoners. Voortgaand op signalen die de visitatiecommissie opving, adviseert ze de SHM bij het plannen van nieuwe projecten steeds voldoende aandacht te besteden aan de nabijheid van voorzieningen en openbaar vervoer.
- Welzijnsactoren getuigen dat de SHM overlastproblemen kordaat en efficiënt (of met hun woorden 'streng maar rechtvaardig') aanpakt en zo nodig andere partners betreft zoals OCMW, CAW of poetsdiensten. Dat zag de visitatiecommissie bevestigd in de verslaggeving die de SHM ter beschikking stelde. Ze stelde vast dat de SHM in 2016 in totaal 427 en in 2017 454 huisbezoeken uitvoerde. Het ging telkens om een 80-tal eerste huisbezoeken bij nieuwe huurders en ongeveer evenveel opvolgingsbezoeken tijdens de proefperiode. Verder voerde ze elk jaar ruim 200 huisbezoeken uit bij huurders die verdere opvolging behoeften en een aantal gewone huisbezoeken bij huurders (90 in 2016 en 39 in 2017). Omdat welzijnsactoren aanklaarten dat daarbij nogal dikwijls dezelfde gezinnen in beeld komen, adviseert de visitatiecommissie om na te gaan of dit klopt. Ze kan vervolgens die kwestie uitklaren met de actoren om zo tot een beter wederzijds begrip te komen en de werkwijze eventueel bij te sturen. De SHM zegt klachten die zij ontvangt aan te pakken via een gesprek met de betrokken partijen en zo nodig een bemiddelingsgesprek (in 2016 ging het om 11 klachten die betrekking hadden op leefbaarheid - burenhinder/onderhoud - en in 2017 om 19). Leefbaarheidsproblemen tracht de SHM soms ook aan te pakken via de organisatie van een bewonersvergade-

ring. Dat was onder meer het geval in de wijk Te Winckele (verkeersproblemen, overlast, technische problemen) en het Joseph Ysenbaertplein (overlast voetbal, hangjongeren). Oplossingen voor de aangekaarte problemen zocht de SHM in eigen huis, bij de politie en bij de gemeente. De visitatiecommissie kon vaststellen dat dergelijke vergaderingen en de opvolging ervan door EHZ een zeer directe impact heeft op de leefbaarheid in de buurt en moedigt de SHM aan om dit soort initiatieven te continueren.

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

Beoordeling: goed

Eigen Haard heeft sinds de vorige visitatie sterk ingezet op bewonersbetrokkenheid. De SHM heeft een huurdersadviesraad (HAR), organiseert bewonersvergaderingen om samen met huurders oplossingen te zoeken voor problemen en betreft bewoners via vergaderingen bij geplande renovaties en verhuisbewegingen. EHZ informeert haar huurders via een website en een huurderskrant (E-Hazet), waarvoor ze een redactieraad heeft opgericht waaraan huurders participeren. Via die krant informeert ze haar huurders over participatievergaderingen die ze heeft gehouden. Ze stimuleert huurders om eigen leefbaarheidsinitiatieven te nemen en zich aan te melden voor de HAR en de redactieraad. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Eigen Haard op deze doelstelling als goed.

- Uit een tussentijds rapport van 2015 waarin EHZ haar inspanningen sinds de vorige visitatie evalueert, blijkt dat de SHM al tijdens het visitatietraject startte met verbeteracties met betrekking tot bewonersbetrokkenheid. Ze organiseerde vrij snel een aantal tevredenheidsmetingen en bewonersvergaderingen en ging in 2013 op zoek naar goede praktijken. In 2014 ging ze een samenwerking aan met Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen voor het opzetten van een traject van bewonersbetrokkenheid (met onder andere een globale tevredenheidsmeting – zie OD 6.3). Omdat de samenwerking met Samenlevingsopbouw pas in september 2015 kon starten, ging ze intussen zelf met een aantal bewonersvergaderingen aan de slag. De samenwerking met Samenlevingsopbouw werd in 2017 overigens vervroegd stopgezet vanwege te veel personeelwissels die op de goede werking wogen. De SHM besloot met eigen personeel (en met goed gevolg) haar inspanningen op vlak van bewonersbetrokkenheid verder te zetten.
- Bij de eerste editie van het bewonersfeest organiseerde de SHM een mini-enquête over bewonersparticipatie, waaraan 138 bewoners deelnamen. De SHM wou onder meer weten waarover huurders inspraak wensden, of ze naar vergaderingen zouden komen, wat er zou moeten veranderen en of ze zelf verantwoordelijkheid wilden nemen. De antwoorden op die bevraging nam de SHM mee in haar beleid rond huurdersparticipatie en was aanleiding tot bijvoorbeeld het project 'Buren helpen buren', de organisatie van bewonersvergaderingen en het betrekken van huurders bij het bewonersfeest.
- EHZ organiseert bewonersvergaderingen (heel vaak op straatniveau) om problemen die haar gemeld zijn samen met de bewoners te bespreken en er een oplossing voor te zoeken. Ze doet dit ook om mogelijke problemen naar aanleiding van geplande beleidsbeslissingen voor te zijn door die met de bewoners te bespreken. EHZ probeert jaarlijks minstens een tweetal dergelijke vergaderingen te houden, maar bijvoorbeeld in 2017 waren er 4. Voorbeelden daarvan zijn vergaderingen op het Joseph Ysenbaertplein waar een aantal overlastproblemen besproken werd. Verder ook vergaderingen in de Beukenlaan en de Zilverberkenlaan die deels informatief en sensibiliserend waren en deels consulterend. Andere voorbeelden zijn een vergadering in de Hulweg over onderhoud en herstellingen en over het project 'Buren helpen buren' en een vergadering om problemen bij oplevering te bespreken met de nieuwe huurders van de Minister A. Detaeyestraat. Van die vergaderingen stuurt de SHM een verslag naar de deelnemers en de afwezigen, dikwijls met mogelijkheid om nog te reageren. De visitatiecommissie zag ook brieven waaruit blijkt dat de SHM gemaakte afspraken opvolgt. Ze kon ook vaststellen dat de SHM in haar E-Hazet soms een kort verslag van die vergaderingen opneemt en die aangrijpt om huurders uit te nodigen voor een gelijkaardige vergadering in hun buurt. Ook op haar website roept ze huurders op tot participatie. Daarnaast organiseert de SHM soms een infosessie om bewoners te informeren over bijvoorbeeld de huurprijsberekening, brandveiligheid, condens of de gevolgen van het hebben van een eigendom. De visitatiecommissie adviseert de SHM om te onderzoeken of de vele bewonersvergaderingen die ze organiseert geen aanleiding kunnen vormen voor een meer structurele bewonerswerking.

- Behalve via bewonersvergaderingen consulteert EHZ haar huurders ook met bevragingen. Voorbeelden daarvan betreffen het kuisen van goten in de Hulweg, de reiniging van de riolering in de Mandenmakerstraat of een wijziging van instelling van de gemeenschappelijke verwarming in de appartementsblokken in Abeele en de Hinnestraat. Over die bevragingen net als over de bewonersvergaderingen rapporteert EHZ in haar jaarverslagen.
- Eigen Haard betreft bewoners, die omwille van de afbraak van hun woning zullen moeten verhuizen, bij de ontwikkeling van de vervangingsbouw en de praktische problemen die daarmee gepaard gaan. Dat is via een bewonersvergadering al gebeurd in de Winkelstraat en omgeving (Zwevegem) en Hulweg-Kapellestraat (Moen) en is gepland voor onder andere Abeele, Hinnestraat, Te Winckele, Volksberg en de Schepen J. Vercruyssestraat.
- Bij de vervanging van garagepoorten in 2017 consulteerde de SHM via brief huurders over het soort poort dat ze verkozen. Bij de vervanging van 63 keukens en badkamers in Abeele en Moen ging een medewerker iedere huurder individueel bezoeken met het ontwerp in de hand. Op basis van de toen gemaakte opmerkingen werd het ontwerp bijgestuurd en 2 modeluitvoeringen gerealiseerd (een in elke gemeente) waarna huurders die konden gaan bekijken en met de aannemer de planning voor de werken werd opgemaakt. Tijdens de wekelijkse werfvergaderingen zijn medewerkers van de SHM aanspreekbaar, wat ook het geval is bij nieuwbouwprojecten waar omwonenden terecht kunnen met hun vragen.
- Eigen Haard heeft in 2017 een redactieraad opgericht die, na een algemene oproep aan huurders om eraan deel te nemen, nu bestaat uit 4 huurders en een medewerkster van EHZ. De redactieraad vergadert om de 2-3 maand om de huurderskrant (E-Hazet) op te maken, maar is ook betrokken bij de eindredactie van de vernieuwde website en de op 'klare taal' hertaalde brieven van de SHM. De hertaalde brieven checkte de SHM via een huisbezoek ook af bij een 20-tal huurders. In de E-Hazet van juli 2018 deed ze een bevraging over haar nieuwe communicatieproducten, de website en de E-Hazet. Omdat de respons vrij laag was, contacteerde de SHM ad random nog een aantal huurders om hun mening te kennen.
- EHZ heeft, na consultatie van collega SHM's, in 2017 een concept voor een huurdersraad (HAR) uitgewerkt. In datzelfde jaar deed ze oproep tot kandidaten voor de HAR via de E-Hazet en in een schrijven aan huurders die in de globale tevredenheidsmeting van 2015-2016 aangaven hiervoor interesse te tonen. In een vergadering voor geïnteresseerden legde ze het opzet uit, waarna de HAR begin 2018 haar eerste vergadering hield. Op vandaag zijn er 13 huurders uit diverse (deel)gemeenten lid van de HAR, die in 2018 5 vergaderingen hield. Ieder jaar behandelt de HAR 1 thema; in 2018 was dat het onthaalbeleid van Eigen Haard. Ze formuleerde daarvoor in een eindrapport tal van voorstellen die werden voorgesteld aan de raad van bestuur, die zich tijdens de visitatiegesprekken zeer tevreden toonde over de werking van de HAR en de redactieraad. De visitatiecommissie kon vaststellen dat de raad van bestuur op een aantal voorstellen inmiddels inging en andere – meer ingrijpende – in overweging neemt. De voorstellen en de reactie van de raad van bestuur zijn inmiddels ook te vinden op de website. Voor 2019 wordt het thema het reglement van inwendige orde. Bedoeling is om bij de behandeling van dit thema alle huurders de kans te geven om mee te werken en – als de interesse groot is – daarvoor in groepjes te werken. De SHM hoopt dat een dergelijke werking een aanzet kan zijn tot de vorming van meer territoriale bewonersgroepen, iets wat tot op heden nog niet lukte. De visitatiecommissie juicht de aanpak van EHZ van de HAR toe en suggereert om die na verloop van tijd ook eens af te toetsen bij haar huurders.
- De visitatiecommissie kon vaststellen dat Eigen Haard haar inzet op bewonersbetrokkenheid aftoetst aan de participatieladder en haar initiatieven in elk van die treden plaatst. Daarnaast neemt ze in jaarlijkse boordtabellen targets, indicatoren en timing op voor elk van die initiatieven en houdt ze bij in hoeverre die gehaald zijn. Dit kan – mede op basis van een tevredenheidsmeting die de SHM na bepaalde initiatieven neemt – tot bijstellingen in de aanpak leiden (bv. het schimmelhuis vervangen door infosessies aan huis). De visitatiecommissie vindt dit een goede praktijk, die de SHM nog verder kan optimaliseren, maar in de huidige vorm al zeker inspirerend kan werken voor andere SHM's.

De visitatiecommissie apprecieert de grote sprong voorwaarts die EHZ met betrekking tot bewonersparticipatie heeft gezet en moedigt de SHM aan op de ingeslagen weg verder te gaan en te proberen om te brug te slaan tussen de ad hoc bewonersvergaderingen en de HAR, bijvoorbeeld door de oprichting van territoriale bewonersgroepen of afstemming op gemeentelijke of bewonersinitiatieven. De initiatieven die ze tot nu al nam – en dan zeker ook de participatieladder en boordtabellen - zou ze kunnen aangrijpen om binnen de personeelsploeg, met de raad van bestuur en de HAR/redactieraad te komen tot een visie en strategie op

bewonersbetrokkenheid die haar verdere acties kunnen aansturen. Het draagvlak dat het thema bewonersparticipatie bij de raad van bestuur inmiddels heeft, opent daarvoor ruime perspectieven.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: Goed

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en de financiële planning voor de volgende jaren beoordeelt de visitatiecommissie de financiële leefbaarheid van EHZ als goed.

- Om de financiële leefbaarheid van EHZ te beoordelen, wordt vertrokken van de financiële gezondheidsindex (FiGI) die de financiële leefbaarheid van een SHM in de voorbije 3 boekjaren uitdrukt in een cijfer dat kan vergeleken worden met andere SHM's. Als de FiGI-score lager is dan twintig, is de financiële gezondheid van de SHM op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch. Een FiGI-score van veertig of hoger betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM leidt tot zeer goede financiële prestaties.
- Onderliggend aan de FiGI geven 10 indicatoren meer nuance bij financiële begrippen als liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing van elke SHM (zie tabellen 3 en 4). De FiGI voor EHZ vertoont een stabiel beeld. De FiGI-score bedroeg in 2017 54. Dit duidt op zeer goede financiële prestaties. Slechts 10% van de SHM's heeft een betere financiële gezondheid. Aandachtspunt is wel de stijgende kosten. Daarover later meer.

Tabel 4: evolutie FiGI Eigen Haard 2013-2017

FiGI Eigen Haard Zwevegem				
2013	2014	2015	2016	2017
51,5	53,8	54,5	47,0	54,0

Tabel 5: Specificatie Eigen Haard 2017

	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing
	18	18	15	3

Bron: prestatiedatabank 2018 – gegevens 2017

- De rentabiliteit van EHZ was de voorbije jaren onveranderd positief. De rentabiliteit geeft aan in hoeverre de gewone bedrijfsuitoefening bijdraagt tot de financiële leefbaarheid van de SHM. Bij de rentabiliteit kijken we naar drie indicatoren, namelijk 1) de netto operationele marge 2) de exploitatiecashflowmarge en 3) de cost/income-ratio. Alle drie de indicatoren worden gezien vanuit de reguliere bedrijfsvoering. De netto operationele marge betreft de inkomsten en uitgaven uit de operationele werking waar een SHM greep op heeft via haar beheer. Deze marge was voor EHZ 49,58% in 2017 terwijl de norm is: "lager dan 70%". Dit is dus een positieve score. De 'netto vrije cashflowmarge'-ratio bouwt verder op de 'operationele marge'-ratio maar houdt ook rekening met interesten en kapitaalaflossingen. Ook daar zien we eenzelfde beeld: de netto vrije cashflowmarge was 82,98% in 2017 terwijl de norm is: "lager is dan 100%". Ook de cost/income-ratio is positief: 92,14% in 2017. De conclusie is dat de gewone bedrijfsuitoefening sterk bijdraagt aan de financiële leefbaarheid van EHZ.
- Bij kostenbeheersing wordt er vooral nagegaan in welke mate de werkings- en onderhoudskosten beslag leggen op de bedrijfsontvangsten. De indicator voor de kostenbeheersing (werkings- en onderhoudskosten

ten opzichte van de bedrijfsopbrengsten) was in 2017 38,9%, terwijl de norm is: “lager dan 40%”. EHZ voldoet nog steeds aan de norm, maar is in afgelopen jaren wel dichterbij de norm gegroeid door gestegen werkingskosten. In 2015 bedroeg de indicator voor werkingskosten nog 32,15% (zie ook OD 5.2).

- Ook op het vlak van de solvabiliteit scoort de SHM positief. De solvabiliteit geeft de graad van de financiële onafhankelijkheid aan. De solvabiliteit wordt bepaald op basis van drie indicatoren, namelijk 1) de graad van financiële onafhankelijkheid (de klassieke definitie van solvabiliteit), 2) de zelffinancieringsgraad en 3) de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVL) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening. De financiële onafhankelijkheidsgraad van EHZ bedroeg in 2017 31,86%. Ten opzichte van de voorgaande jaren is dit percentage licht gestegen en verbeterd. De zelffinancieringsgraad is een strengere benadering van de solvabiliteit. Er wordt daarbij immers enkel rekening gehouden met het deel van het eigen vermogen dat de SHM heeft opgebouwd uit eigen exploitatie (via de reservering van winsten in het verleden) en niet met kapitaalsubsidies en de inbreng van de aandeelhouders. De zelffinancieringsgraad van EHZ bedroeg in 2017 27,24%. Ook dit percentage is de afgelopen jaren licht verbeterd. De derde indicator, de dekking van het VVL door de operationele cashflow bedroeg in 2017 19,41%. Ten opzichte van vorige jaren is dit percentage stabiel gebleven.
- De liquiditeit, het laatste onderdeel van de FiGI, geeft weer in welke mate de SHM in staat is om haar financiële verplichtingen op korte termijn na te komen. De liquiditeit van EHZ voldoet in ruime mate aan de vereisten. De netto kaspositie van EHZ bij de VMSW behoort, met ruim € 11 miljoen eind 2017, tot een van de hoogste in de sector. De liquiditeitsratio van EHZ bedroeg eind 2017 4,1. Dit betekent dat de netto kaspositie van EHZ ruim viermaal hoger is dan haar verplichtingen op korte termijn. De verhouding tussen het geld in kas en de korte termijn verplichtingen dient minimaal 1 te zijn.
- Samenvattend kunnen we stellen dat EHZ een gezonde financiële positie heeft. Dit is mede het gevolg van een goed inzicht in de factoren die impact hebben op de financiële leefbaarheid en de wijze waarop EHZ daarop stuurt. De positieve financiële leefbaarheid is onder meer te danken aan de lage huurderving, de inkomsten uit woningverkoop en een voorzichtige investeringspolitiek (zie OD 2.1). Er is ook een zorgpunt: de werkings- en onderhoudskosten zijn de afgelopen jaren sterk gestegen (zie OD 5.2). Dit vraagt om aandacht van EHZ om te voorkomen dat dit de financiële gezondheid ondergraaft. Daar is op dit moment nog geen sprake van. De financiële meerjarenplanning van EHZ laat een stabiele ontwikkeling zien van de liquide middelen en operationele kasstroom.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

EHZ heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de kosten door de tijd. Die kosten zijn de afgelopen jaren wel sterk gestegen. EHZ heeft haar personeelsequipe doelbewust uitgebreid om met name op de onderdelen renovaties, nieuwbouw en vervangingsbouw én bewonersparticipatie betere prestaties te leveren. Kostenbeheersing is bij EHZ nog niet structureel uitgebouwd, maar de SHM levert al wel aantoonbare inspanningen om efficiëntiewinsten te boeken bij, onder andere, het clusteren van renovaties en het opnieuw aanbesteden van raamcontracten voor onderhoud. De leegstand in het patrimonium is laag, met name de frictieleegstand. De visitatiecommissie vindt dat EHZ op deze operationele doelstelling goede prestaties levert. Na een periode van personeelsexpansie en professionele groei vindt de visitatiecommissie dat het nu tijd is om de kosten strikter op te volgen.

- EHZ kende in de periode 2013-2018 een stijging van het aantal medewerkers. Dat steeg van 9 naar 12 personeelsleden, van 7,20 VTE per 1.000 woningen in 2013 naar 10,05 VTE in 2017. Door het gestegen aantal personeelsleden is de omzet van EHZ per medewerker de afgelopen jaren sterk gedaald: van € 532.000 per medewerker in 2013 naar € 405.000 in 2017.

Deze ontwikkeling leidde ook tot een sterke stijging van de kosten, maar eveneens tot een toename van de kwaliteit van de werking én de prestaties. Dit laatste met name op het vlak van bewonersparticipatie, communicatie en nieuwbouw en renovaties.

- De totale werkings- en onderhoudskosten in 2017 bedroegen € 1.491 per woning. Slechts 24% van de SHM's had hogere kosten. In 2014 waren de werkings- en onderhoudskosten nog € 1.133 per woning, en had 69% van de SHM's hogere kosten. Vooral de werkingskosten personeel zijn in die periode gestegen: van € 419

per woning in 2013 naar € 569 in 2017, een stijging van 36%. Ondanks deze stijging behoort EHZ nog tot de middenmoot in Vlaamse sociale huisvestingssector; 37% van de SHM's heeft hogere werkingskosten personeel per woning.

- EHZ heeft haar personeelsequipe onder andere uitgebreid om een goede meerjarenplanning voor haar patrimonium te ontwikkelen en de aanzienlijke hoeveelheid vervangingsbouwprojecten goed voor te bereiden. Daarnaast wordt er door EHZ meer aandacht besteed aan huurdersparticipatie, met daaraan gekoppeld meer personeelsinzet en meer uitgaven (zie OD 4.4). De visitatiecommissie is van mening dat de hogere kosten van EHZ zich ook hebben vertaald in hogere prestaties, maar na de aanzienlijke uitbreiding is het nu tijd om aandacht te besteden aan de beheersing van haar onderhouds- en werkingskosten.
- Vanuit technische hoek zijn er extra uitgaven om de kwaliteit van het patrimonium op peil te brengen en te houden. EHZ verwacht dat de kosten zullen dalen door het regelmatig opnieuw aanbesteden van raamovereenkomsten, door het clusteren van renovaties en door het aanwerven van een klusjesman. Er wordt door EHZ niet doelbewust gestuurd op kostenbesparingen en de effecten van de bovengenoemde maatregelen worden nog niet opgevolgd.
- De frictieleegestand van EHZ behoort tot de laagste in de Vlaamse sociale huisvesting. Eind 2017 tot 0,45% van het patrimonium tijdelijk leeg. Frictieleegestand wordt veroorzaakt doordat verhuringen niet op elkaar aansluiten, door noodzakelijk onderhoud of door het ontbreken van een nieuwe huurder. De frictieleegestand wordt volgens EHZ beperkt door standaard bij opzeggingen een voorcontrole uit te voeren en op basis daarvan al maatregelen te nemen om snel opnieuw te kunnen verhuren. De structurele leegstand bij EHZ bedroeg eind 2017 bijna 3%. Deze vorm van leegstand betreft woningen in afwachting van verkoop, sloop of renovatie. EHZ behoort op dit onderdeel tot de middenmoot in de Vlaamse sociale huursector.

Elke maand wordt er een overzicht gemaakt van leegstaande woningen, inclusief de reden van leegstand. Ook de evolutie van de leegstandspercentages ten opzichte van vorige jaren wordt gevolgd. Er is regelmatig afstemmingsoverleg tussen de afdeling verhuur en de technische dienst over de verhuringen.

- EHZ heeft goed inzicht in de werkingskosten van haar organisatie en de evolutie daarvan. Zij volgt kosten op. Zij is zich bewust van de gestegen kosten maar onderneemt (eveneens weloverwogen) nog geen structurele acties om kosten te reduceren. EHZ stelt dat zij 'op termijn' zal streven naar een beheersing van de uitgaven. Zij heeft hiervoor in de loop van 2018 een boordtabel ontwikkeld waarbij de werkingskosten over de afgelopen 3 boekjaren in kaart werden gebracht. Deze boordtabel toont aan welke kosten er stijgen en welke er dalen. EHZ wil dit nog verder verfijnen. De visitatiecommissie vindt dit een positieve eerste stap, en is ook van mening dat de kostenbeheersing meer prioriteit moet krijgen. Goede analyses kunnen de basis leggen voor kostenbesparingen zonder de prestaties van de SHM te verminderen.

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

Beoordeling: zeer goed

EHZ heeft een duidelijk zicht op de oorzaken, ontwikkeling en samenstelling van de huurdersachterstallen. Op een succesvolle manier hanteert EHZ een procedure die erop gericht is om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. De huurderachterstallen en het aantal uithuiszettingen zijn bijzonder laag. EHZ onderneemt, binnen de wettelijke mogelijkheden, de nodige acties om sociale en domicilie fraude op te sporen. Dat doet zij niet alleen bij een vermoeden van fraude maar ook preventief. De visitatiecommissie vindt dat EHZ op deze operationele doelstelling zeer goede prestaties levert.

- Met een percentage huurdersachterstal van 0,35% in 2017 behoort EHZ tot de maatschappijen met de laagste achterstal in de Vlaamse sociale huisvestingssector. Sinds 2013 is de huurdersachterstal nog verder afgenomen, toen was de achterstal met 0,48% ook al uitzonderlijk laag. Voor zover de visitatiecommissie kon nagaan past EHZ de boekhoudregels voor het omgaan met huurdersachterstallen correct toe. Bij vertrokken huurders wordt na een jaar de derving afgeboekt.
- Bij het aanpakken van huurdersachterstallen zoekt EHZ, naast de gebruikelijke schriftelijke stappen zoals het tijdig versturen van herinneringen en aanmaningen, ook veel persoonlijk (telefonisch) contact. Deze stappen staan ook beschreven in de procedure "huurachterstallen" die in december 2018 is geactualiseerd.

Medewerkers merken wel dat zij steeds meer inspanningen moeten doen om huurbetalingen binnen te krijgen. EHZ produceert maandelijks een actueel overzicht met huurdersachterstallen, opgesplitst naar zittende, vertrokken en overleden huurders.

- Huurders die nood hebben aan begeleiding, of risico lopen om uit huis gezet te worden, worden door EHZ doorverwezen naar het OCMW of CAW. EHZ heeft met deze organisaties samenwerkingsovereenkomsten afgesloten voor preventieve begeleiding om uithuiszetting te voorkomen. Deze samenwerking wordt jaarlijks geëvalueerd. Eenmaal per maand heeft EHZ overleg met het OCMW van Zwevegem over de huurdersachterstallen. In Zwevegem is er ook regelmatig contact tussen EHZ en de Lokale Advies Commissie (LAC) om afsluiting van water, gas en elektriciteit te voorkomen.
- In de periode 2014-2018 waren er gemiddeld twee uithuiszettingen per jaar, meestal vanwege huurdersachterstal. EHZ roept huurders eerst in verzoening op bij de Vrederechter voordat zij de huurovereenkomst verbreekt.
- Om de twee jaar schrijft EHZ ongeveer 100 huurders aan met de vraag om wijzigingen in de gezinssamenstelling door te geven. Deze huurders zijn deels geselecteerd op basis van een steekproef uit de huurderspopulatie en deels op basis van ontvangen signalen van mogelijke fraude. Huurders die niet reageren op de brief worden nogmaals aangeschreven of uitgenodigd voor een gesprek. Bij het bestrijden van sociale en domicilie fraude hanteert EHZ een werkwijze die zich kenmerkt door een doorlopende aandacht voor mogelijke fraude. Huurders hoeven een nieuwe relatie niet direct aan EHZ door te geven, maar krijgen de tijd om te bezien hoe die relatie zich ontwikkelt.
- Signalen over mogelijke fraude komen onder andere van de politie. De samenwerking tussen EHZ en de politie is de afgelopen jaren geïntensiveerd. Signalen, zoals een volle brievenbus, trekt de SHM na. Bij ernstige vermoedens van fraude houdt EHZ bijvoorbeeld meterstanden in de gaten (als de meters toegankelijk zijn voor de verhuurder) om na te gaan of een woning daadwerkelijk wordt bewoond. Bij dergelijke controles gaat het jaarlijks hooguit over een handvol woningen. Vaak blijkt er geen sprake te zijn van fraude maar van andere oorzaken, zoals een kapotte meter of een huurder die recent een nieuwe relatie kreeg.
- Deze praktijk van opsporing wordt door EHZ al tientallen jaren toegepast. Van echte fraude is volgens EHZ meestal geen sprake. De aanpak leidt vooral tot administratieve rechtzettingen, en slechts een enkele keer tot een administratieve boete of tot een vrijwillig vertrek van de huurder. Van gedwongen uitzettingen naar aanleiding van fraude is nog geen sprake geweest. Bij het ondertekenen van nieuwe huurcontracten wordt bij risicogroepen (bijvoorbeeld alleenstaanden en eenoudergezinnen) door medewerkers extra aandacht besteed aan de noodzaak om wijzigingen in de gezinssamenstelling tijdig door te geven.
- De succesvolle werkwijze om huurdersachterstallen en domiciliefraude aan te pakken is volgens de visitatiecommissie grotendeels het resultaat van een consequente aanpak die proactief werken combineert met kordaat maar sociaal ingrijpen waar nodig. Daarnaast is het inzetten van ervaren medewerkers voor de opvolging van huurdersachterstal en bewonersgedrag een belangrijke factor. Deze werkwijze is ook mogelijk gemaakt door het uitbouwen - sinds een drietal jaar - van een sociale dienst. Voor die tijd was EHZ vooral gericht op het innen van de huur. Hierbij blijft het balanceren van controle enerzijds en maatschappelijke ondersteuning anderzijds een aandachtspunt (zie OD 4.1).

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

Beoordeling: goed

EHZ werkt al vele jaren met een eigen goed uitgebouwd financieel meerjarenplan en maakt daarvan gebruik om de effecten van voorgenomen investeringen op lange termijn te bepalen. Het plan wordt nog niet gebruikt bij het nemen van die investeringsbeslissingen, hooguit het bijstellen van eerder genomen besluiten. Naast het eigen plan gebruikt EHZ de financiële planning van de VMSW, maar minder intensief. De onderhoudsplan-ning sluit aan bij de financiële meerjarenplanning. De visitatiecommissie vindt dat EHZ op dit onderdeel goede prestaties levert.

- EHZ maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van een financiële planning, maar gebruikt ook een eigen financieel model. Dit laatste model wordt besproken in de RvB-vergaderingen. Het eigen model is wat eenvoudiger van opmaak en geeft meer inzicht in de geplande investeringspro-jecten. Die planning heeft een horizon van 5 jaar. De SHM wil dit uitbreiden naar 10 jaar.
- De financiële meerjarenplanning wordt minimaal één keer per jaar besproken en toegelicht op de raad van bestuur van de SHM. Uit de betrokken verslagen kan de visitatiecommissie opmaken dat EHZ de planning grondig bespreekt en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. In de visita-tieperiode heeft EHZ jaarlijkse financiële meerjarenplanningen, inclusief investeringen in nieuwbouw, re-novatie en onderhoud, opgemaakt en besproken in de RvB.
- Het meest recente investeringsplanning van EHZ is in 2018 goedgekeurd door de RvB op basis van onder andere een vijftal masterplannen die door middel van scenario's de renovatiekosten vergeleken met de kosten van vervangingsbouw (zie OD 2.1). De financiële consequenties van alle voorgenomen investeringen voor de financiële gezondheid van EHZ waren toen nog niet duidelijk omdat ze nog niet waren opgenomen in de financiële meerjarenplanning. Eerst was EHZ van plan om in oktober 2018 de financiële consequenties te berekenen, maar door onvoorziene personeelsontwikkelingen werd dit vertraagd. Ten tijde van de visi-tatie (in maart 2019) was er wel een actuele financiële meerjarenplanning waarin alle investeringsplannen zijn opgenomen. Deze was echter nog niet door de RvB besproken.
- EHZ gebruikt haar financiële planning nog onvoldoende als beslissingsinstrument. Zoals hierboven aange-geven vond de financiële doorrekening van de in 2108 genomen investeringsbeslissingen pas plaats nadat het bestuursbesluit was genomen. Omdat het hier over lange termijnbeslissingen gaat, is er meestal nog ruimte om beslissingen bij te stellen als ze financieel niet haalbaar zijn. De visitatiecommissie adviseert wel om toe te werken naar een situatie waarin de financiële impact van investeringen zichtbaar is op het moment waarop de besluitvorming plaatsvindt.
- De goede financiële gezondheid van EHZ is voor een deel gebaseerd op het verkopen van (voormalige) huurwoningen. In 2018 werden 14 woningen verkocht. In de periode 2015 – 2018 verkocht EHZ gemiddeld 8 huurwoningen per jaar. Vanaf 2019 streeft EHZ naar het jaarlijks verkopen van 10 woningen tot 2025. Deze verkopen gebeuren uit een bestand van 78 voor verkoop aangemerkte woningen. De opbrengsten uit deze verkopen (begroot op netto € 1,5 miljoen per jaar) zijn erg belangrijk voor het behouden van een positieve cashflow. De visitatiecommissie vindt de verkoopprognose ambitieus omdat het aantal verkopen gereali-seerd moet worden uit een steeds kleiner wordende voorraad voor verkoop aangemerkte woningen. Ook EHZ beseft dat de verkoopaantallen uitdagend zijn en dat er wellicht extra inspanningen nodig zijn om die verkoopopbrengsten te realiseren. Er wordt gedacht aan het intensiever benaderen van bewoners, maar concrete plannen zijn er nog niet.
- De onderhouds- en herstellingskosten in de financiële meerjarenbegroting zijn gebaseerd op een bedrag van het voorafgaande jaar (in 2019 geraamd op € 900.000). Dit bedrag wordt aangepast op basis van de ontwikkeling van kosten en het aantal woningen dat EHZ beheert. De kosten worden in de onderhoudsbe-groting op een andere manier berekend. Deze kosten zijn gebaseerd op een inschatting van de te verwach-ten uitgaven per kostenpost (zoals dakwerk, schrijnwerk, voegwerk en onderhoud aan installaties). De visitatiecommissie heeft geen werkwijze aangetroffen die de aansluiting tussen de financiële meerjarenbe-groting en de onderhoudsbegroting waarborgt. Dat is wel een aandachtspunt omdat beide begrotingspos-ten op een verschillende manier tot stand zijn gekomen en niet noodzakelijkwijs op elkaar hoeven aan te sluiten.

- EHZ hanteert een eigen financiële meerjarenbegroting. De VMSW gebruikt die gegevens om de financiële meerjarenplanning voor EHZ op te stellen en daarmee toezicht te houden op de financiële gezondheid van de maatschappij. Dit proces verloopt niet altijd soepel. In de meest recente door de VMSW opgemaakte planning wordt verwezen naar de financiële planning van Eigen Haard voor werkingsjaar 2016. Op basis van onderzoek door de SHM werd vastgesteld dat deze planning door personeelsomstandigheden niet werd bezorgd aan de VMSW. EHZ werkt intensief met de eigen goed uitgebouwde financiële planning. De visitatiecommissie adviseert daarom om een werkwijze te ontwikkelen, en in een procedure vast te leggen, die de aansluiting tussen de eigen planning en die van de VMSW waarborgt.
- Aan de hand van een financiële boordtabel heeft EHZ zicht op de effectieve inkomsten en uitgaven van de afgelopen boekjaren. Eigen Haard werkt nog niet met jaarbegrotingen, maar is wel van plan om hiermee in de toekomst te gaan werken (zie OD 5.2).

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt het informeren van burgers door Eigen Haard als goed. De SHM ging in op de aanbeveling bij de vorige visitatie om een eigen website te ontwikkelen. Dat ze groot belang hecht aan haar onthaalbeleid blijkt onder meer uit het feit dat dit het eerste thema was voor de HAR en dat de raad van bestuur op tal van de voorstellen inmiddels inging. EHZ slaagt er, door een mix aan communicatiekanalen, in om huurders en kandidaat-huurders op een begrijpelijke manier te informeren over de voorwaarden van het huren van een sociale woning, het toewijzingssysteem, haar nieuwbouw- en renovatieprojecten en rechten en plichten van huurder en verhuurder. Ze informeert (kandidaat-)huurders over de klachtenprocedure en - eerder beperkt - over het voorkomen van sociale en domiciliefraude, hoewel ze daaromtrent een goede aanpak heeft (zie OD 5.3). Eigen Haard schakelt zich in in een netwerk van woon- en welzijnsactoren, wat de informatie naar de burgers ten goede komt.

- De resultaten van de globale tevredenheidsmeting en de HAR, in haar rapport over het onthaalbeleid, bevestigen dat Eigen Haard goed bereikbaar is. De SHM betreft een kantoor in Zwevegem, met een aantal parkeerplaatsen en een bushalte vlakbij. Het gebouw is toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking. Klanten worden door medewerkers altijd ontvangen in spreekkamers. Huurders en kandidaat-huurders kunnen aan het onthaal terecht op woensdag- en vrijdagvoormiddag en maandag- en woensdagmiddag (op maandag tot 18.15 uur). Zij kunnen ook een afspraak maken, maar deze mogelijkheid staat nergens vermeld in de communicatie van de SHM. De visitatiecommissie adviseert de SHM die mogelijkheid bekend te maken op haar website en in haar schriftelijke communicatie. De SHM is bijna de hele week telefonisch bereikbaar en uiteraard ook via mail. Eigen Haard beschikt niet over een 24/7 noodlijn voor dringende technische kwesties. De visitatiecommissie adviseert de SHM om zich te beraden over de opportuniteit van een dergelijke service. Ze sluit zich hiermee aan bij een van de bekommernissen van de HAR in haar voorstellen voor een beter onthaalbeleid. Andere voorstellen van de huurdersadviesraad zijn de inzet van een onthaalbediende en de plaatsing, in de andere gemeenten dan Zwevegem, van een brievenbus waar huurders vragen of formulieren kunnen deponeren. De visitatiecommissie apprecieert de bereidheid om aan deze voorstellen in de mate van het mogelijke tegemoet te komen.
- Eigen Haard heeft in navolging van een aanbeveling in het vorige visitatierapport in 2013 een website ontwikkeld en die in 2018 inhoudelijk en vormelijk vernieuwd, met inbreng van de redactieraad. De website bevat duidelijke informatie voor huurders en kandidaat-huurders. De structuur van de website is helder. De manier waarop de rubrieken zijn opgesteld, leidt de bezoeker meteen naar de onderwerpen die hem interesseren.
 - De rubriek 'ik wil huren' geeft duidelijke informatie over de inschrijvingsvoorwaarden, de actualisering, de mogelijkheden van een huurpremie, de wachttijd (met verwijzing naar een tool om de plaats op de wachtlijst te consulteren) en de toewijzing.

- De rubriek 'ik huur een woning' omvat drie subrubrieken. De rubriek 'ik word huurder' informeert over de toewijzing, de huurwaarborg en de plaatsbeschrijving. De rubriek 'belangrijke zaken voor de huurder' bevat onder meer informatie over herstellingen van en veranderingswerken aan de woning, de onderbezettingsvergoeding, wat te doen bij betalingsmoeilijkheden, het belang van goed nabuurschap, tips voor een zuinig energie- en watergebruik en informatie over participatiemogelijkheden. Ze zou hier nog een rubriek over sociale en domiciliefraude kunnen aan toevoegen. Ten slotte is er een rubriek 'ik wil mijn huurwoning opzeggen', met onder andere een verwijzing naar een opzegformulier en aandachtspunten bij het vertrek uit de woning.
 - Naast deze hoofdrubrieken zijn er nog rubrieken die verwijzen naar nieuwsberichten, de E-Hazet en contactmogelijkheden. Voorts is er een rubriek 'projecten' en een rubriek 'over Eigen Haard'. In de rubriek 'projecten' vindt de bezoeker informatie over recent gerealiseerde en geplande projecten of projecten in uitvoering, geïllustreerd met foto's en/of plannen. In de rubriek 'over eigen Haard' is onder andere informatie te vinden over bestuur en personeel van de SHM, de missie en visie, links naar partners, de jaarverslagen en het vorige visitatierapport, en de klachtenprocedure. Ook de nieuwe visitatie wordt vermeld op de website.
 - Een gemis op de website is een overzicht van het patrimonium. De visitatiecommissie adviseert EHZ om die informatie op te nemen zodat (kandidaat-)huurders per deelgemeente met foto's en wat tekst zicht krijgen op het woningaanbod van de SHM.
- Inschrijving van kandidaat-huurders kan enkel op het kantoor van Eigen Haard. Bij die inschrijving geeft de SHM heel wat informatie over bijvoorbeeld inschrijvingsvoorwaarden, toewijzing, huurprijs, actualisatie en de klachtenprocedure. Ze geeft kandidaten ook een infofolder mee met informatie over onder meer inschrijvingsvoorwaarden, de huurpremie, het belang van het doorgeven van wijziging van gezinssamenstelling en het vervolgtraject. Actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, betreuren dat inschrijving niet mogelijk is op andere locaties, zoals bij partnerorganisaties. De visitatiecommissie adviseert om daarover met hen in gesprek te gaan, zodat de inschrijving laagdrempeliger kan verlopen. EHZ zou, behalve inschrijvingen op andere locaties, ook een online inschrijvingsformulier, zoals SHM Ons Dak hanteert, kunnen overwegen.
 - Eigen Haard informeert kandidaat-huurders via de website over de tweejaarlijkse actualisatie. Bij actualisatie stuurt de SHM aan het CAW de lijst van kandidaat-huurders door, zodat ze hun klanten kunnen wijzen op het belang ervan. De visitatiecommissie adviseert de SHM om met OCMW's en andere welzijnsactoren de mogelijkheid te onderzoeken om, met inachtnaam van de wet op de privacy, die informatie ook met hen te delen, of de alternatieve actualisatiemethode te overwegen.
 - Eigen Haard heeft een aantal van duidelijke folders en informatiefiches voor zowel kandidaat-huurders als huurders. Er is ook een uitgebreide infomap voor huurders van nieuwbouwprojecten en gerenoveerde woningen; voor andere huurders is er een informatiebrochure. De SHM plant de opmaak van een nieuwe infogids voor alle huurders, waarvoor ze in 2019 het concept wil opmaken.
 - De brieven die EHZ stuurt naar (kandidaat-)huurders en die op klare taal zijn gecheckt, bevatten altijd de gegevens van de contactpersoon en zijn doorgaans kort maar klantvriendelijk. Dat zeggen ook de huurders met wie de visitatiecommissie sprak.
 - Eigen Haard verspreidt sinds 2017 vier keer per jaar bij alle huurders een huurderskrant onder de naam 'E-Hazet'. Voor de opmaak van de krant is een redactieraad gevormd waarin 4 huurders zetelen. Voor 2017 verspreidde de SHM ook al een nieuwsbrief, maar die bleef beperkt tot 1 bladzijde. De huurderskrant bevat artikels over nieuwe projecten, geplande renovaties, bewonersinitiatieven, bewonersoverleg of tevredenheidsmetingen, maar ook praktische tips en aandachtspunten voor huurders. De SHM organiseerde een bevraging bij een 30-tal huurders, waaruit bleek dat ze het krantje appreciëren; een mening die de visitatiecommissie deelt.
 - Heel veel informatie bereikt de huurders via de huisbezoeken en de bewonersvergaderingen (zie OD 4.4). Voor huurders organiseert de SHM een paar keer per jaar infosessies, bijvoorbeeld over ventileren, de huurprijsberekening of brandveiligheid. EHZ bracht huurders via diverse kanalen op de hoogte van de taalkennisvereisten en van de wijzigingen in het kaderbesluit sociale huur met betrekking tot de eigendomsvoorwaarde en de onderbezetting (website, E-Hazet, brieven, infovergadering, bij inschrijving, ...). Omwonenden van nieuwe projecten informeert Eigen Haard over de plannen en de timing. In een brief brengt ze

hen op de hoogte van de wekelijkse werfvergadering, zodat ze de SHM daar met eventuele vragen kunnen aanspreken.

- In haar jaarverslag, dat te lezen is op de website, rapporteert Eigen Haard over ingediende klachten en het gevolg dat ze eraan heeft gegeven. Het blijkt vooral te gaan over klachten met betrekking tot leefbaarheidskwesties. Zoals bij haar aanpak rond participatie, hanteert EHZ ook voor communicatie een bordtabel waarin ze targets, indicatoren en een timing opneemt omtrent te ondernemen acties, en die ze achteraf ook evalueert.
- De gesprekspartners van de visitatiecommissie tonen zich zeer tevreden over de klantvriendelijkheid van zowel het administratief als het technisch personeel en over de gebruikte communicatiekanalen. Dat wordt bevestigd in de tevredenheidsmetingen waaruit algemene tevredenheid blijkt over de dienstverlening van Eigen Haard. De actoren tonen zich tevreden over de samenwerking met de SHM rond haar dienstverlening (structureel en ad hoc overleg, snelle communicatie bij problemen, enz.), maar verwachten van EHZ een minder belerende houding (zie OD 2.1 en 4.1). Een verbeterpunt dat de visitatiecommissie hoorde in het gesprek met huurders betreft het beter informeren over geplande afbraak en vervangingsbouw, ondanks de inspanningen die de SHM op dat vlak al doet (zie OD 2.1 en 4.1).

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

Beoordeling: goed

Eigen Haard communiceert correct met Vlaamse instanties, zoals de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen. Woon- en welzijnsactoren en beleidsverantwoordelijken waarmee de visitatiecommissie sprak, geven aan dat de SHM een goede partner is om mee samen te werken, heel transparant is en heel wat informatie deelt, zowel op vraag als op eigen initiatief. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Eigen Haard voor deze doelstelling als goed.

- Er zijn geen indicaties gevonden dat de informatiedeling met de VMSW en Wonen-Vlaanderen niet optimaal zou verlopen. De SHM bracht de gegevens van de prestatiedatabank tijdig up-to-date, binnen de mogelijkheden die de SHM daartoe had. Daardoor gaat de visitatiecommissie ervan uit dat Eigen Haard op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.
- In elke gemeente van het actieterrein vertegenwoordigt de directeur de SHM op het lokaal woonoverleg. Volgens de deelnemers aan het overleg stelt de SHM er zich zeer constructief op en levert ze heel vlot alle nodige informatie aan. Ze licht er haar projecten grondig toe, inclusief haar wachtlijstanalyse, en heeft ook een deskundige inbreng bij de projecten van andere SHM's en bij de opmaak van de woonbeleidsconvenanten en lokale toewijzingsreglementen.
- Beleidsverantwoordelijken getuigen dat de samenwerking met Eigen Haard zeer goed verloopt en dat zij op lokaal woonoverleg, in de raad van bestuur en algemene vergadering, goed ingelicht worden. Met stedenbouwkundige ambtenaren bespreekt Eigen Haard mogelijke grondaankopen en overlegt ze vooraf over projecten. Bij architectuurwedstrijden voor nieuwbouwprojecten zetelen de bevoegde schepen en de stedenbouwkundig ambtenaar van de betrokken gemeente mee in de jury.
- EHZ werkt nauw samen met tal van welzijnsactoren. Met het OCMW van Zwevegem heeft ze een structureel maandelijks overleg en met de andere zo nodig een ad hoc overleg. De actoren getuigen dat er een vlotte wederzijdse communicatie is. Ze krijgen snel antwoord op hun vragen en volgen hun gezamenlijke dossiers goed op. De SHM informeert hen snel over huurders met achterstal en met het CAW is ook er een goede informatie-uitwisseling bij actualisatie (zie advies bij OD 6.1). EHZ heeft samenwerkingsovereenkomsten met alle OCMW's en het CAW (zie OD 4.2) en werkt goed samen met hen en andere sociale actoren in het kader van W13. Met vzw Co-Living, vzw Groep Ubuntu en de Gemeente Zwevegem is er samenwerking in het project "Inclusief Wonen Zwevegem" (zie OD 4.1).
- De welzijnsactoren weten de goede samenwerking rond 'bufferwoningen' sterk te appreciëren. Het gaat om tijdelijk leegstaande woningen die de SHM hen in afwachting van renovatie ter beschikking stelt. De SHM neemt voor deze noodwoningen bepaalde werken op zich en verhuurt ze aan de referentieprijs, maar

bekijkt momenteel of dit aan de minimumprijs zou kunnen. Het OCMW van Zwevegem wijst ook op de ondersteuning die het van de SHM kreeg bij de verkoop van '2 sociale woningen' aan Eigen Haard.

- Eigen Haard verwijst kandidaat-kopers door naar koopmaatschappijen op haar actieterrein, namelijk de Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij en Wonen Regio Kortrijk, waarmee ze een aantal gemeende projecten realiseert. De directeur participeert ook aan het maandelijks overleg van SHM's in de schoot van de vereniging 'Sociaal Wonen Zuid-West-Vlaanderen' en het trimestrieel overleg van de West-Vlaamse SHM's.
- De actoren met wie de visitatiecommissie sprak, stellen dat de informatiekanalen (overlegmomenten, website, jaarverslag) van de SHM voldoende zijn om hen adequaat te informeren. Om te achterhalen of de actoren tevreden zijn over haar werking en communicatie, plant EHZ trouwens een tevredenheidsmeting in 2019.
- Met de leden van de raad van bestuur bezoekt de SHM nieuwbouw- en renovatieprojecten. Op die manier krijgen zij een veel concreter zicht op de werking van de SHM, wat de betrokkenen appreciëren. De geplande nieuwe samenstelling van de raad van bestuur betekent voor de SHM wel een belangrijke uitdaging op het vlak van communicatie, zeker als zou blijken dat niet alle gemeenten meer vertegenwoordigd zijn. De visitatiecommissie adviseert de SHM om tijdig een communicatiestrategie uit te werken die de beleidsverantwoordelijken in haar actieterrein bij de werking, de ontwikkeling van projecten en mogelijke problemen betreft. Dit moet haar toelaten om het draagvlak in de gemeenten in stand te houden en zo mogelijk nog te versterken. Gelet op de recente ontwikkelingen in het landschap van de sociale huisvesting in Kortrijk, lijkt dat vooral naar die stad toe een uitdaging.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

Eigen Haard heeft op verschillende manieren naar de tevredenheid bij haar huurders gepeild, wat ook aanleiding heeft gegeven tot verbeteracties. EHZ organiseerde in 2015-2016 een globale tevredenheidsmeting bij een 500-tal huurders. Daarnaast waren er een aantal kleinere tevredenheidsmetingen waarvoor diverse aanleidingen waren. Uit die tevredenheidsmetingen haalde EHZ heel concrete werkpunten, maar ook meer ingrijpende aanpassingen in beleid, zoals de oprichting van een redactieraad en een huurdersadviesraad en de indienstneming van een klusjesman. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- Eigen Haard organiseerde in 2015-2016 een globale tevredenheidsmeting bij een aselecte steekproef uit het volledige huurdersbestand van de SHM. Ze ging daarvoor een samenwerking aan met Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen en het Steunpunt Sociale Planning van de Provincie West-Vlaanderen. De bevraging werd afgenomen door 4 medewerkers van die instanties. De resultaten van de bevraging zijn opgenomen in een zeer uitvoerig rapport. Bevraagde onderwerpen waren de woning, de buurt en de dienstverlening van Eigen Haard. 493 vragenlijsten werden ingevuld, wat goed is voor 38% van alle huurders. Met een globale score van 8,15 op 10 toonde de huurder van Eigen Haard zich meer tevreden dan huurders van andere onderzochte SHM's in West-Vlaanderen. De daaropvolgende indiensttreding van een klusjesman, de organisatie van tevredenheidsmetingen en bewonersvergaderingen, en de installatie van een huurdersadviesraad, kwamen tegemoet aan een aantal bekommernissen in de bevraging. Ook de oprichting van de redactieraad is een rechtstreeks gevolg van deze enquête. Op een aantal gemelde problemen in bepaalde buurten ging de SHM in door de organisatie van bijkomende, meer lokale, tevredenheidsmetingen en bewonersvergaderingen. De resultaten van de bevraging koppelde de SHM in een nieuwsbrief terug naar haar huurders.
- Daarnaast organiseerde Eigen Haard een aantal kleinere tevredenheidsmetingen. Ze mikt op gemiddeld een 2-tal metingen per jaar.
 - In 2013 peilde ze bij huurders van het Joseph Ysenbaertplein naar tevredenheid over de aanpak van een probleem met houtwormen in de gordijnenbakken.
 - In 2014 organiseerde ze een tevredenheidsmeting over de aanleg van de buitenomgeving in de Mandenmakersstraat. Hierbij peilde ze naar de communicatie van EHZ en de aannemers, net als naar de kwaliteit van de uitgevoerde werken.

- In 2015 evalueerde ze de poetsdienst in de gemeenschappelijke delen van de 99 appartementen Te Winckele en van de appartementen in de Hinnestraat en Abeele. De meeste reacties waren positief, gemaakte opmerkingen werden doorgespeeld naar de poetsdienst. De huurders kregen per brief een terugkoppeling van de resultaten en de te ondernemen acties. Voorts was er in 2015 een tevredenheidsmeting na renovatie van nieuwe keukens en badkamers in Abeele en in de Zilverberklaan. Er werd gepeild naar de communicatie met EHZ en aannemers en naar de kwaliteit van uitvoering van de werken. Omdat de tevredenheid groot tot zeer groot was, werden geen verbeteracties ondernomen.
 - In 2016 voerde EHZ, behalve het globale tevredenheidsonderzoek, geen metingen uit.
 - In 2017 was er bij de huurders van de wijk 't Bakkerijtje in Zwevegem en van een aantal straten in Spiere-Helkijn een tevredenheidsmeting over de communicatie en uitvoering van de werken na de vervanging van hun garagepoort. Ook hier was, omwille van de goede beoordelingen, geen actie vereist. Om de tevredenheid over de recent aangeboden dienstverlening van een klusjesman te meten op het vlak van snelheid, kwaliteit en kostprijs van herstelling en algemene tevredenheid, werden 30 huurders bevroegd. Opnieuw bleek een grote tevredenheid.
 - In 2018 organiseerde de SHM een nieuwe bevraging over de klusjesdienst, waaraan 51 huurders deelnamen. De scores uit de vorige bevraging werden bevestigd en vooral de hoge score op klantvriendelijkheid valt op. Nog in 2018 was er – via de E-Hazet - een tevredenheidsbevraging over de nieuwe website en de nieuwsbrief. Verder waren er tevredenheidsmetingen na de vernieuwing van daken in de Frankrijklaan en na de ingebruikname van nieuwe woningen in de Minister A. Detaeyestraat.
- Behalve de eigenlijke tevredenheidsmetingen organiseert Eigen Haard op geregelde tijdstippen bevragingen van huurders over kwesties die hen aanbelangen, zoals het reinigen van opritten, het kuisen van goten of de aanleg van een moestuin (zie OD 4.4). Over die bevragingen en de daarop ondernomen actie rapporteert de SHM in haar jaarverslag.
 - Voorts peilt EHZ naar de tevredenheid van haar nieuwe huurders bij de huisbezoeken die ze binnen de 3 maanden na inhuizing organiseert. Soms maakt ze van huisbezoeken gebruik om ook andere kwesties te bevragen, zoals de aan klare taal aangepaste brieven.
 - De bevragingen van Eigen Haard zijn meestal schriftelijk, maar soms ook telefonisch of via de E-Hazet. Bij kleinere bevragingen richt ze zich tot alle betrokken huurders. Bij grotere of algemenere bevragingen trekt ze een steekproef of krijgt iedereen de kans via de E-Hazet. Van elke bevraging maakt EHZ een verslag op. Bijkomende opmerkingen van de respondenten, speelt de SHM altijd door naar de bevoegde dienst om er in de mate van het mogelijke snel op te reageren. De resultaten en de achteraf genomen stappen koppelt de directeur terug naar de raad van bestuur en bespreekt hij op de tweewekelijkse stafvergaderingen. Als het gaat om bevragingen met een directe impact op de huurder krijgt de huurder een brief waarin staat wat effectief werd beslist. Tips van huurders voor toekomstige projecten, neemt de SHM ook steeds mee. EHZ komt zo tegemoet aan de verwachting om bevragingen op een objectieve manier te organiseren, met de resultaten aan de slag te gaan en daarover terug te koppelen naar de deelnemers en andere betrokkenen.
 - Eigen Haard neemt de geplande tevredenheidsmetingen op in haar jaarlijkse boordtabellen rond huurdersparticipatie (zie OD 4.4) en stelt dus targets, indicatoren en een timing op, die ze dan hanteert om bevragingen te evalueren. De visitatiecommissie waardeert deze werkwijze.

De visitatiecommissie stelt vast dat Eigen Haard in de afgelopen jaren tevredenheidsmetingen heeft georganiseerd op diverse schalen en met verschillende methodieken. De huurders toonden zich in meerderheid tevreden met de dienstverlening van de SHM, de woningen en de buurt. Eigen Haard plant om, voor nieuwe tevredenheidsmetingen in de komende jaren, gebruik te maken van de tool die de Vlaamse overheid ter beschikking stelt. De mogelijkheden daarvan verkent ze in 2019, toepassing voorziet ze vanaf 2020. Vanaf het najaar 2019 plant Eigen Haard ook bevragingen van vertrekkende huurders zodat ze beter zicht krijgt op de reden van vertrek. De visitatiecommissie adviseert de SHM om ook een tevredenheidsmeting bij kandidaat-huurders te overwegen om op die manier haar dienstverlening naar die klanten te kunnen evalueren en zo nodig bij te sturen. Voorts suggereert de visitatiecommissie om de tevredenheidsmetingen en andere peilingen

af en toe aan te grijpen om met de personeelsploeg en de raad van bestuur na te denken over de vraag of zich, naast de ondernomen kleine acties, ook meer structurele beleidsbijstellingen opdringen.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

De uitkomst van de prestatiebeoordeling geven aan dat Eigen Haard op alle doelstellingen goede tot zeer goede prestaties levert. De visitatiecommissie feliciteert de SHM hiervoor en acht een uitgebreide set van aanbevelingen daarom niet noodzakelijk. De commissie stootte tijdens haar visitatie wel op een aantal elementen die een meerwaarde kunnen betekenen voor de huidige werking:

- Houdt bij de analyse van wachtlijsten toch zeker ook rekening met de wachttijden;
- Geef bij nieuwe ontwerpwedstrijden van bij aanvang ook de ontwerprichtlijnen mee;
- Geef een systeem voor de beheersing van kosten meer prioriteit. Goede analyses kunnen de basis leggen voor kostenbesparingen zonder de prestaties van de SHM te verminderen;
- Denk na hoe je de positieve elementen uit het bewonersfeest kan continueren en durf hierbij ook op buurtniveau na te denken.
- Zoek in de huisbezoeken en de relatie met de huurder een betere balans tussen de controlerende taak als woningeigenaar en de ondersteuningsopdracht als sociale woonactor.

Verder zijn op verschillende plaatsen in dit rapport zijn wel suggesties gedaan die de goede prestaties kunnen borgen voor de toekomst of nog verbeteren. Het is aangewezen dat de SHM die ook meeneemt naar de toekomst toe.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

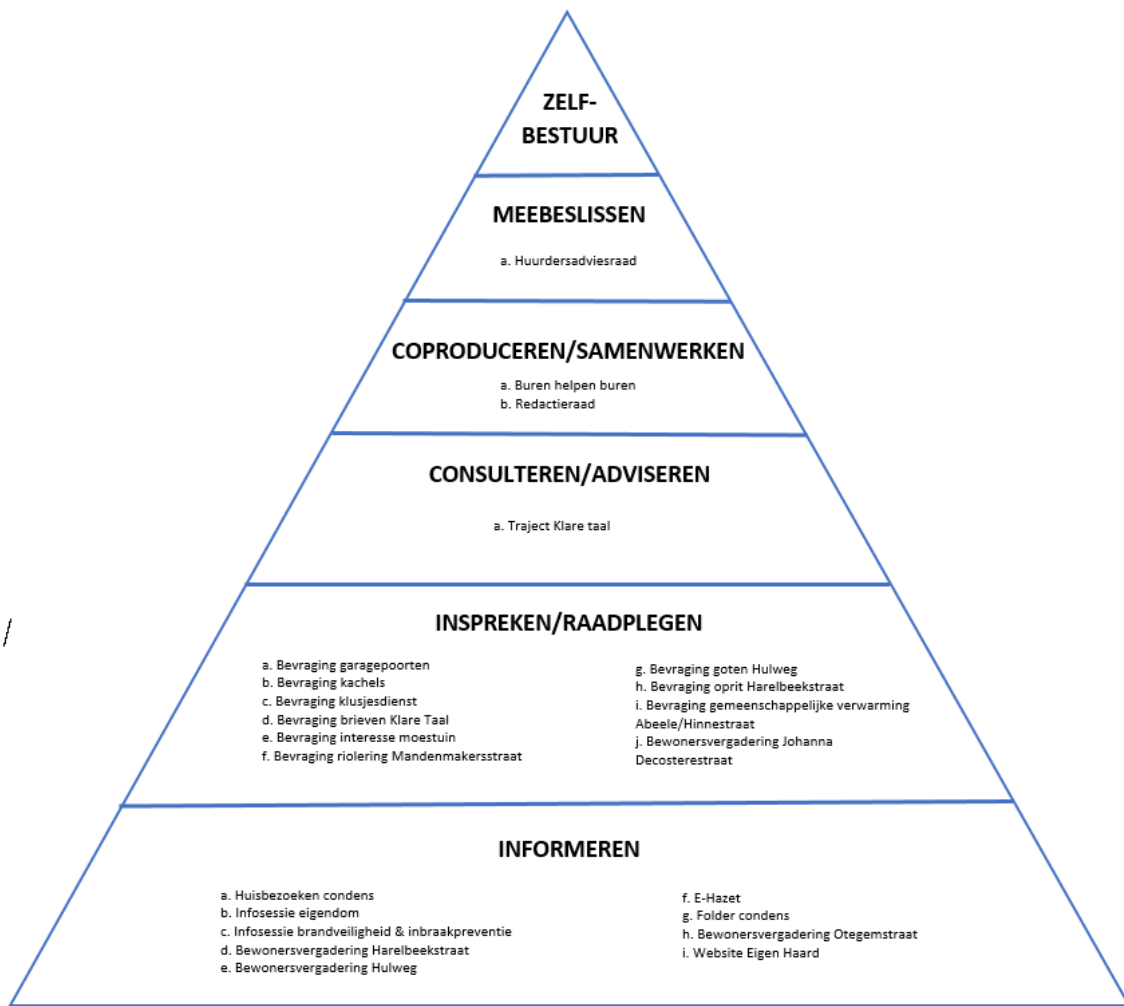
De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de SHM De Eigen Haard een aantal belangrijke stappen heeft gezet om haar werking te verbeteren. De vele goede scores voor de verschillende operationele doelstellingen tonen dit ook aan. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM en haar team de juiste weg zijn ingeslagen. De visitatiecommissie is overtuigd dat de SHM de uitdagingen waar ze nog voor staat op eigen kracht en inzicht kan aanpakken.

5.3 Goede praktijken bij de SHM

Op basis van de prestatiebeoordelingsmethodiek heeft de visitatiecommissie volgende werkwijzen geïdentificeerd die mogelijk als 'goede praktijk' uitgediept en veralgemeend kunnen worden naar andere sociale huisvestingsmaatschappijen.

DOELGERICHTER WERKEN AAN BEWONERSBETROKKENHEID VIA TARGETS EN MONITORING

Eigen Haard neemt alle acties die ze zich voorneemt met betrekking tot bewonersbetrokkenheid en tevredenheidsmetingen (die ze terecht ziet als een stap in het betrekken van bewoners) op in jaarlijks opgemaakte boordtabellen. Ze zet die acties ook neer in de participatieladder (zie afbeelding). Op die manier formuleert ze voor diverse geplande acties doelen, targets, indicatoren en een timing die ze vervolgens hanteert om die acties te evalueren. De SHM kan op die manier opvolgen welke methodiek werkt, waarop moet worden bijgestuurd en hoe ze verder kan evolueren op de participatieladder.



BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C2008: De 'C2008/Concepten voor sociale woningbouw' betreft de tot 31/10/2017 voor bouwheren en ontwerpers geldende 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 ontwerp 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 *simulatietafel*).

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

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

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

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 prestatiegerichte doelstelling voor SHM's. Aan elke operationele doelstelling zijn één of meerdere vereisten verbonden. Veelal worden meerdere operationele doelstellingen uit één strategische doelstelling afgeleid.

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

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

projectenlijst: de projectenlijst bevat een lijst met projecten waarvan de verrichtingen principieel vatbaar zijn voor programmatie (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 woonopervlakte.

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 toewijzingsreglement bepaalt op welke manier een niet-verhuurde sociale huurwoningen in Vlaanderen aan wie verhuurd kan worden. Het 'toewijzen' gebeurt op basis van strikte regelgeving die in het *Kaderbesluit Sociale Huur (KSH)* wordt vermeld. Deze regelgeving voorziet tevens dat gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden bijkomende specifieke voorangsregels qua toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente of een intergemeentelijk samenwerkingsverband rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de verstoorte of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (cf. art. 26 KSH).

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

U-waarde: De U-waarde geeft weer hoeveel warmte er verloren gaat per 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)

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

VIVAS: Vereniging Inwoners VAN Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

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

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

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

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

VTE of voltijdse equivalent: Een voltijdse equivalent is een reken-eenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de 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*

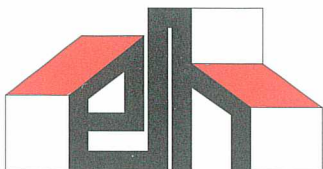
Wonen-Vlaanderen: het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid Wonen-Vlaanderen, deel uitmakend van de Vlaamse overheid. (cf. www.wonenvlaanderen.be)



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

**Formele reactie van
Eigen Haard (3440), Zwevegem
op het visitatierapport
van 2 juli 2019**





EIGEN HAARD

C.V.B.A. met sociaal oogmerk

Sociale huisvestingsmaatschappij erkend door de voormalige Vlaamse huisvestingsmaatschappij onder nummer 3440

Visitatieraad Sociale Huisvestingsmijen
p/a Wonen-Vlaanderen, afdeling Woonbeleid
H. Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 bus 40D
1000 Brussel

Via mail : -3440@visitatieraad.be
-Brecht.vandekerckhove@visitatieraad.be

26 juli 2019

Geachte heer voorzitter,

Betreft : visitatie Eigen Haard, uw ref : Vis 2/2019/ehz

Wij mochten in goede orde uw brief van 02.07.2019 ontvangen, en waarbij het definitief visitatierapport van onze maatschappij.

Vooreerst houden wij eraan, bestuurders zowel als medewerkers van Eigen Haard, de leden van de visitatiecommissie te bedanken voor de correcte en constructieve samenwerking tijdens de visitatiedagen, zowel als voor de heldere en vlotte uiteenzetting van het visitatierapport op onze Raad van Bestuur van 13 juni 2019.

Voor de visitatiedagen van maart 2019 bezorgden wij u ons Verslagboek, waarin wij het doelstellingstraject weergaven, dat wij afgelegd hebben sinds de vorige visitatie.

Dit Verslagboek is de neerslag van alle acties door ons sindsdien genomen om de strategische en operationele doelstellingen, zoals Wonen-Vlaanderen die voorziet voor de shm's, in te vullen.

Het geeft tevens weer op welke manier wij de Aanbevelingen uit de eerste visitatie hebben ingevuld.

Bij de voorstelling van het visitatierapport op de Raad van Bestuur van 13.06.2019 konden de bestuurders zowel als de aanwezige medewerkers van Eigen Haard het bijzonder waarderen dat de visitatoren duidelijk acteerden dat Eigen Haard erin geslaagd was om haar sterktes te behouden maar tegelijkertijd ook nieuwe ambities had geformuleerd en aangezet.

Op de eerste visitatiedag gaf Eigen Haard aan de visitatoren, het voortgangstraject dat Eigen Haard voorziet met als inhoud :

Eenzijds de doelstellingen, waarvoor er reeds een volledig uitgewerkte aanpak is met initiatieven en procedures, en de voorgenomen evolutie en verdere uitbouw daarvan.

En anderzijds de doelstellingen, waar er nog leemtes voorkomen in aanpak en procedures, en hoe nu Eigen Haard voorziet dit in de toekomst aan te pakken en te zien evolueren.

Het is dit voortgangstraject dat Eigen Haard thans zal vervolledigen met de aanbevelingen en suggesties, zoals geformuleerd door de visitatoren in het Visitatierapport.

Het aldus aangepaste voortgangstraject wordt voor Eigen Haard de leidraad in haar betrachtning te (blijven) verbeteren in haar prestaties, om de strategische en operationele doelstellingen waar te maken.

Met oprechte hoogachting,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luc Vanhulle', written in a cursive style with a large loop at the end.

Luc Vanhulle, directeur cvba Eigen Haard

**Beslissing van de minister
n.a.v. het visitatierapport
van 2 juli 2019 van
Eigen Haard (3440),
Zwevegem**



Vlaanderen
is wonen

Vlaamse Regering

Minister-president van de Vlaamse
Regering
Vlaams minister van Binnenlands
Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke
Kansen en Armoedebestrijding
Arenbergstraat 7
1000 BRUSSEL
T 02 552 69 00
F 02 552 69 01
kabinet.homans@vlaanderen.be

Mevrouw Nele Roobrouck
voorzitter Eigen Haard cvba
Kortrijkstraat 117
8550 ZWEVEGEM

uw bericht van 26 juli 2019	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
vragen naar/e-mail Maarten Vanholle maarten.vanholle@vlaanderen.be		telefoonnummer 02 552 69 54	datum 05 -09- 2019

Betreft: beslissing n.a.v. het definitief visitatierapport d.d. 2 juli 2019 van de cvba Eigen Haard (3440), Zwevegem

Geachte voorzitter,

Ik heb kennis genomen van het definitief visitatierapport van uw sociale huisvestingsmaatschappij evenals van de reactie van uw SHM hierop.

Eerst en vooral wens ik u, de leden van uw raad van bestuur, uw directeur evenals alle medewerkers van uw SHM uitdrukkelijk te feliciteren met de 'goede' prestaties van uw maatschappij op 16 (van de 17 beoordeelde) operationele doelstellingen (OD's) en vooral met de door de visitatiecommissie als 'zeer goed' beoordeelde prestaties op de OD 'voorkomen en bestrijden van huurdersachterstal, sociale- en domiciliefraude'.

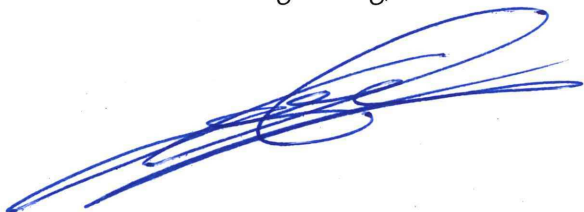
Uiteraard is het nastreven van verbetering een continu proces. De visitatiecommissie formuleerde enkele 'meerwaarde-elementen' evenals een aantal suggesties. Uit de reactie van uw maatschappij meen ik alvast te mogen opmaken dat uw SHM zich bewust is van het feit dat het verder blijven nastreven van prestatieverbetering een continue volgehouden inspanning vergt. Het verheugt mij dan ook om in de reactie van uw SHM onder meer te lezen dat uw SHM haar voortgangstraject zal vervolledigen met de door de visitatiecommissie geformuleerde aanbevelingen en suggesties.

Aangezien uw SHM aan alle vooropgestelde vereisten voldoet, er op basis van de door uw SHM geleverde prestaties geen reden is om te twijfelen aan de capaciteiten en de intenties van uw SHM om de geleverde goede en zeer goede prestaties op peil te houden en nog verder te verbeteren, de visitatiecommissie mij adviseert om in deze (ambtshalve) geen maatregelen te nemen en uw maatschappij zich in haar reactie op het visitatierapport expliciet engageert om de door de visitatiecommissie geformuleerde aanbevelingen en suggesties te implementeren, heb ik beslist om in opvolging van de tweede prestatiebeoordeling van Eigen Haard (ambtshalve) geen specifieke maatregelen te nemen. Ik vertrouw er daarbij op dat uw maatschappij verder consequent werk blijft maken van prestatieverbetering evenals van de intenties die u in uw reactie hebt verwoord.

Overeenkomstig artikel 31 van het *besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen* (het zogenaamd 'Erkenningenbesluit') zal deze beslissing samen met het definitief visitatierapport en de formele reactie van uw SHM hierop, op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

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

Met de meeste hoogachting,



Liesbeth Homans

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