

GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN
GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION
GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN

VLAAMSE GEMEENSCHAP — COMMUNAUTE FLAMANDE

VLAAMSE OVERHEID

[C – 2012/35958]

Provincie Limburg. — Ruimtelijke ordening. — Gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplan

LANAKEN. — Bij besluit van 20 juni 2012 heeft de deputatie van de provincie Limburg het gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplan « Veldwezelt-centrum - wijzigingsplan 2 », dat definitief werd vastgesteld door de gemeenteraad van Lanaken in zitting van 23 februari 2012 en dat een toelichtingsnota, een plan met de bestaande juridische en feitelijke toestand, stedenbouwkundige voorschriften en een grafisch plan bevat, gedeeltelijk goedgekeurd met uitsluiting van de percelen 5e afdeling, sectie A, nrs. 723k, 723l en 723m zoals doorstreept in blauw op het grafisch plan.

VLAAMSE OVERHEID

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed

[2012/203954]

5 JULI 2012. — Ministerieel besluit houdende vaststelling van het draaiboek voor de prestatiebeoordeling van sociale huisvestingsmaatschappijen

De Vlaamse Minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie,

Gelet op het decreet van 15 juli 1997 houdende de Vlaamse Wooncode, artikel 48, vervangen bij het decreet van 29 april 2011;

Gelet op 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, artikel 27;

Overwegende dat het noodzakelijk is om richtlijnen vast te stellen voor het goede verloop van de visitaties met het oog op de prestatiebeoordeling van sociale huisvestingsmaatschappijen,

Besluit :

Artikel 1. Het draaiboek voor de prestatiebeoordeling van sociale huisvestingsmaatschappijen is als bijlage bij dit besluit gevoegd.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op de dag van de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel, 5 juli 2012.

De Vlaamse minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie,

F. VAN DEN BOSSCHE

Bijlage I bij het ministerieel besluit van 5 juli 2012 ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen

Draaiboek prestatiebeoordeling SHM's

Versie 25 juni 2012

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 "Erkenningenbesluit" genoemd) bepaalt dat de visitatie door de visitatiecommissie verloopt op basis van richtlijnen in het draaiboek voor de prestatiebeoordeling. De minister stelt dit draaiboek vast. Het draaiboek en elke wijziging ervan wordt steeds voorafgaandelijk meegedeeld aan de Vlaamse regering. Voor de regelgeving waarop dit draaiboek werd gebaseerd, verwijzen we naar de artikelen 9 tot en met 34 van het Erkenningenbesluit.

Dit draaiboek prestatiebeoordeling bevat een meer gedetailleerde beschrijving van de werkwijze die de visitatiecommissie zal volgen om de prestaties van de sociale huisvestingsmaatschappijen te beoordelen. Ook de samenstelling van de Visitatieraad en elke visitatiecommissie, en de manier waarop haar onafhankelijkheid wordt gegarandeerd, komt aan bod in dit draaiboek. Een groot onderdeel van dit draaiboek vormt de beschrijving van de indicatoren, waarvan de visitatiecommissie bij haar beoordeling gebruik zal maken. Dit zijn cijfergegevens die beschikbaar zijn voor alle SHM's op basis van een zo uniform mogelijke registratie. De indicatoren laten toe de

SHM in zekere mate te positioneren binnen de sector. Tijdens de visitatie worden de prestaties en de positie van de SHM besproken en wordt gezocht naar verklaringen voor deze positie.

Voor doelstellingen waarvoor (nog) geen 'indicatoren' beschikbaar zijn, zal de visitatiecommissie een oordeel vormen op basis van de vooraf bezorgde documenten en op basis van de informatie die wordt bekomen tijdens de gesprekken met de SHM en de andere woonactoren. Op deze wijze wordt de beoordeling van alle operationele doelstellingen en prestatievelden in kaart gebracht.

Belangrijk in dit opzicht is dat de doelstellingen en de indicatoren uit elk prestatieveld in de toekomst nog nader kunnen worden uitgewerkt in overleg met de diverse betrokken partijen. Een regelmatige update van dit draaiboek waarbij relevante indicatoren worden toegevoegd en niet relevante indicatoren wegvallen, lijkt dan ook noodzakelijk. Omdat de visitaties pas eind 2012 van start gaan, zal een eerste evaluatie ten vroegste in 2014 kunnen worden georganiseerd.

INHOUDSOPGAVE

LIJST VAN ACTOREN

LIJST VAN AFKORTINGEN EN VEELGEBRUIKTE TERMEN

1. **UITGANGSPUNTEN EN INHOUD VAN DE PRESTATIEBEOORDELING**
2. **SAMENSTELLING VAN DE VISITATIERAAD EN AANDUIDING VAN DE VISITATIECOMMISSIE**
3. **ONAFHANKELIJKHEID VAN DE LEDEN VAN DE VISITATIERAAD**
4. **GEDRAGSREGELS VAN DE LEDEN VAN DE VISITATIERAAD**
5. **DE PRESTATIEDATABANK ALS TOOL VOOR DE UITWISSELING VAN GEGEVENS**
6. **DE DOORLOOPTIJD EN DE PRAKTISCHE ORGANISATIE VAN ELKE VISITATIE**
7. **KLACHTEN**
8. **PROGRAMMA VISITATIE**
9. **BEOORDELING**
10. **VISITATIERAPPORT**
11. **INDICATIEF PROGRAMMA VOOR DE VISITATIES**
 - 11.1. INDICATIEF PROGRAMMA VOOR SHM MET HUUR- OF GEMENGDE ACTIVITEITEN
 - 11.2. INDICATIEF PROGRAMMA VOOR SHM MET ENKEL KOOPACTIVITEITEN
12. **TOELICHTING BIJ DE PRESTATIEVELDEN EN DE INDICATOREN**

OMGEVINGSINDICATOREN

TOELICHTING DOOR DE VMSW EN DOOR WONEN-VLAANDEREN

RAPPORT VAN DE TOEZICHTHOUDER

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

OD1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

OD 1.2: De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen

OD1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

OD 1.4 De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en sociale kavels te realiseren (huur en koop)

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

PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN DE WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

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

OD 2.3: De SHM bouwt aanpasbaar

PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust

OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust

PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan

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

OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

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

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

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

OD 5.6 De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle

OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering

PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

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

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

13. MODEL VISITATIERAPPORT

13.1. INHOUDSOPGAVE

13.2. INLEIDING

13.3. SAMENVATTING

13.4. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

13.4.1. BESCHRIJVING SHM

13.4.2. BESCHRIJVING OMGEVING

13.5. EFFECT- EN PRESTATIEINDICATOREN

13.6. AANBEVELINGEN

13.7. DOCUMENTEN TER INZAGE

13.8. OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN

LIJST VAN ACTOREN

- EKM: Erkende Kredietmaatschappij (www.bouwenenwonen.be)
- Inspectie RWO: Intern Verzelfstandigd Agentschap Inspectie RWO (www.rwo.be)
- SHM: Sociale Huisvestingsmaatschappij
- SVK: Sociaal Verhuurkantoor (www.vob-vzw.be)
- Toezichthouder: de toezichthouder voor de sociale huisvesting, vermeld in artikel 29 bis van de Vlaamse Wooncode
- Visitatiecommissie: Commissie die bestaat uit 3 leden van de Visitatieraad, die gezamenlijk beschikken over de 4 vereiste competenties en deskundigheden
- Visitatiecommissievoorzitter: Voorzitter van een visitatiecommissie
- Visitatieraad: de raad die bestaat uit 12 visitator van sociale huisvestingsmaatschappijen, inclusief de visitatieraadsvoorzitter (www.visitatieraad.be)
- Visitatieraadsvoorzitter: de vaste voorzitter, die ook het gezicht vormt van de Visitatieraad
- VLEM: Vereniging van Vlaamse Erkende Maatschappijen (SHM's die sociale koopwoningen ter beschikking stellen)
- VMSW: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (www.vmsw.be)
- VVH: Vereniging voor Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen (www.vvh.be)
- VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)
- Wonen-Vlaanderen: Intern Verzelfstandigd Agentschap Wonen-Vlaanderen (www.bouwenenwonen.be)

LIJST VAN AFKORTINGEN EN VEELGEBRUIKTE TERMEN

In dit draaiboek worden specifieke termen en afkortingen gebruikt die voor het goed begrip van doelstellingen en methode van de prestatiebeoordeling een verklaring behoeven.

- Beveiligde zending: een aangetekende brief, een e-mail waarbij de ontvanger een ontvangstbevestiging terugstuurt of een brief die afgegeven werd tegen een ontvangstbewijs
- Effectindicatoren: indicatoren die meten in welke mate de strategische doelstellingen worden bereikt. SHM's kunnen hieraan een bijdrage leveren, maar zijn meestal niet exclusief verantwoordelijk voor de realisatie ervan.
- Erkenningenbesluit: 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
- Kwartielverdeling: de verdeling waarbij de helften in een grafiek, die ontstaan door een verticale lijn te trekken door de mediaan op de X-as elk in 2 delen worden opgedeeld via een mediaan bepaling van de 2 helften.

- Mediaan: de waarde in een reeks van waarden waarbij er exact evenveel waarden hoger als lager liggen
- Omgevingsindicatoren: indicatoren die weergeven in welke omgeving de SHM opereert.
- Operationele doelstelling (OD): een uit een strategische doelstelling afgeleide doelstelling voor SHM's, zo veel mogelijk geformuleerd in indicatoren die specifiek, meetbaar, acceptabel, resultaatgericht en tijdsgebonden zijn, die concreet maakt hoe de strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd. Doorgaans worden meerdere operationele doelstellingen afgeleid uit één strategische doelstelling. Operationele doelstellingen worden dus veel meer dan de strategische doelstellingen geformuleerd in termen van prestaties van de SHM's (omdat de SHM er zelf de verantwoordelijkheid voor draagt).
- Prestatiebeoordeling: de procedure voor de beoordeling van de prestaties van een SHM, desgevallend in vergelijking met een voorgaande beoordeling, bestaande uit de volgende stappen die achtereenvolgens doorlopen worden: a) een meting van de prestaties van de SHM, b) een visitatie van de SHM, en c) de opmaak van een visitatierapport waarin de prestaties van de SHM worden beoordeeld.
- Prestatiedatabank: digitale databank, waarin de omgevings-, effect-, en prestatieindicatoren van de SHM's zijn opgenomen
- Prestatieindicatoren: indicatoren die meten in welke mate de operationele doelstellingen worden bereikt.
- Prestatievelden: de hoogste graad van groepering van strategische en operationele doelstellingen
- RWO: Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
- Strategische doelstelling (SD): wordt rechtstreeks uit de Vlaamse Wooncode afgeleid en geeft een algemene beleidskeuze aan. De SHM's worden mee ingeschakeld om deze doelstellingen te bereiken en kunnen dus een bijdrage leveren in de realisatie ervan. De realisatie van strategische doelstellingen is evenwel niet exclusief voorbehouden voor SHM's, want ook andere (al dan niet woon-)actoren kunnen een bijdrage leveren. De mate waarin resultaten op de strategische doelstellingen worden bereikt, wordt gemeten a.d.h.v. effectindicatoren.

De definitie van de gebruikte elementen in de output van de prestatiedatabank (vnl. omgevings-, effect- en prestatieindicatoren), de bron van de gegevens en de wijze waarop de gegevens kunnen worden aangepast worden beschreven in een apart glossarium, dat steeds up-to-date wordt gehouden en dat kan geraadpleegd worden op de website van de Visitatieraad.

1. UITGANGSPUNTEN EN INHOUD VAN DE PRESTATIEBEOORDELING

- 1.1. De 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.

Vlaamse burgers zijn gebaat bij de verbetering van de werking van de sociale huisvestingsmaatschappijen want zo krijgen zij meer toegang tot een betaalbare en kwaliteitsvolle huisvesting met maximale woonzekerheid.

- 1.2. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruikt 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.
- 1.3. Het visitatiegesprek is een gesprek dat vertrekt van gelijkwaardigheid tussen de SHM en de commissie. Wat dit betekent, wordt beschreven in punt 4.2. .
- 1.4. De verantwoordelijkheid voor de organisatie en de administratieve en secretariële ondersteuning van de prestatiebeoordeling ligt bij de voorzitter van de visitatiecommissie, waarbij de andere leden van de visitatiecommissie zich m.b.t. de uitvoering van deze taken t.o.v. de voorzitter loyaal opstellen.
- 1.5. De indicatieve doorlooptijd van een visitatie bedraagt 7 à 8 maanden en bestaat uit een aantal formele stappen, die worden gespecificeerd onder punt 6.

2. SAMENSTELLING VAN DE VISITATIERAAD EN AANDUIDING VAN DE VISITATIECOMMISSIE

- 2.1. Voor de prestatiebeoordeling van SHM's wordt een Visitatieraad opgericht, die in principe zal bestaan uit twaalf visitatoren. De raad werkt op een onafhankelijke manier en kan gebruik maken van een aantal informaticatoepassingen en een centrale databank om de organisatie en de opvolging van elke prestatiebeoordeling zo vlot en efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden. Zo worden er instrumenten aangeboden die de rapportering aan en door de visitatoren op een eenvoudige en heldere manier mogelijk maken. Aan het hoofd

van de Visitatieraad zal een voorzitter staan, die het gezicht van de Visitatieraad vormt. Een visitatie van een SHM zal gebeuren door een visitatiecommissie, die bestaat uit drie leden van de Visitatieraad. Elke visitatiecommissie heeft een voorzitter, die het aanspreekpunt vormt voor de SHM en die verantwoordelijk is voor de administratieve organisatie van de visitatie.

- 2.2. Op basis van de richtlijnen uit het Erkenningenbesluit en de beslissingen van de minister over eventuele vervroegde prestatiebeoordelingen van SHM's werkt de Visitatieraad jaarlijks een voorstel uit met daarin de SHM's waarvan de prestaties in het komend jaar zullen worden beoordeeld, met daarbij per prestatiebeoordeling een voorstel van visitatiecommissie, die bestaat uit 3 visitatoren en 3 plaatsvervangers.
- 2.3. De 3 visitatoren van elke visitatiecommissie moeten gezamenlijk over de volgende deskundigheid beschikken:
 - kennis van sociale aspecten van het wonen, met name leefbaarheid, woonzekerheid, integratie en gelijke kansen van bewoners;
 - kennis van financiën, bedrijfskunde en bestuurskunde;
 - kennis van de organisatie en financiering van de sociale huisvesting;
 - kennis van de verkoop en verhuring van onroerende goederen en ervaring met de ontwikkeling van woonprojecten.
- 2.4. Bij de keuze van de 3 plaatsvervangers dient erover te worden gewaakt dat de visitatiecommissie steeds gezamenlijk over de vermelde deskundigheden beschikt.
- 2.5. De deskundigheden van de visitatoren kunnen verworven zijn op grond van opleiding, professionele ervaring of engagement, waarbij een brede maatschappelijke kijk en volledige onafhankelijkheid gegarandeerd moeten zijn, en waarbij expertise, engagement of autoriteit kunnen worden gestaafd. Het is uitdrukkelijk de bedoeling om op een flexibele manier de reeds aanwezige kennis en expertise van individuen aan te wenden zonder dat het voor de individuen een voltijdse betrekking vormt of dat het aanleiding geeft tot bijkomende aanwervingen binnen de Vlaamse overheid. Door professionelen uit andere sectoren erbij te betrekken moeten vernieuwende en frisse ideeën sneller ingang vinden bij de Vlaamse overheid en de sociale woonactoren. De academische kennis is dus ondergeschikt aan de praktische ervaring en de realisaties van de externe deskundigen.
- 2.6. De voorzitter van elke visitatiecommissie kan zich laten bijstaan door een secretaris voor de praktische organisatie en verslaggeving. De secretaris is niet stemgerechtigd en mag tijdens het bezoek aan de SHM enkel inhoudelijke vragen stellen aan de leden van de visitatiecommissie.
- 2.7. Voordat de visitatoren als onafhankelijke deskundigen deelnemen aan hun eerste visitatie kunnen zij – indien nodig - een opleiding krijgen waarin visitatoren afhankelijk van hun achtergrond onder andere de volgende onderdelen kunnen volgen:
 - organisatie en financiering van de sociale huisvesting;
 - sociale huisvesting en bewonersparticipatie;

- sociale huisvesting en duurzaamheid;
- toelichting bij het opzet van prestatiebeoordeling, de doelstellingen en indicatoren;
- werken met het draaiboek en de prestatiedatabank.

Daarnaast kan de Visitatieraad op eigen initiatief opleidingen organiseren die nodig zijn voor de goede werking van de Visitatieraad. Daarbij wordt onder meer gedacht aan de volgende trainingen:

- online samenwerken;
- visitatiegesprekken voeren;
- visitatierapporten schrijven;
- visitatieresultaten presenteren.

3. ONAFHANKELIJKHEID VAN DE LEDEN VAN DE VISITATIERAAD

- 3.1. Van de leden van de Visitatieraad wordt – wanneer ze als visitatiecommissie de prestaties van een sociale huisvestingsmaatschappij beoordelen- een gezaghebbend, kritisch en onafhankelijk oordeel verwacht. De visitatiecommissie is ook als geheel verantwoordelijk voor de definitieve prestatiebeoordeling van een SHM.
- 3.2. Vanzelfsprekend wordt reeds bij de selectie en de samenstelling van de Visitatieraad toegezien op de onafhankelijkheid van de leden van de raad. In de open oproep tot kandidaatstelling wordt gesteld dat een kandidaat visitor niet tot een van de categorieën mag horen, welke hieronder worden opgesomd, omdat ze onverenigbaar zijn met het visitorschap:
 1. personen die bij de start van hun eerste prestatiebeoordeling of gedurende een periode van twee jaar voordien tewerkgesteld waren als personeelslid in een sociale huisvestingsmaatschappij of die op een andere regelmatige wijze betrokken waren bij een sociale huisvestingsmaatschappij in het Vlaamse Gewest;
 2. personen die bij de start van hun eerste prestatiebeoordeling of gedurende een periode van twee jaar voordien lid waren van een centraal bestuursorgaan van een sociale huisvestingsmaatschappij of van een vereniging van sociale huisvestingsmaatschappijen in het Vlaamse Gewest;
 3. personen die bij de start van hun eerste prestatiebeoordeling of gedurende een periode van twee jaar voordien tewerkgesteld waren als ambtenaar binnen het beleidsveld Wonen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap;
 4. personen die lid zijn van een wetgevende vergadering, een provincieraad, een gemeenteraad, een districtsraad of een raad van een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn binnen het Vlaamse Gewest;

5. personen die op het ogenblik van de samenstelling van een visitatiecommissie getrouwd zijn of samenwonen met een persoon in een van de hoedanigheden, vermeld in 1., 2., 3. of 4. alsook bloedverwanten tot in de tweede graad van de personen, vermeld in 1., 2., 3. of 4.
- 3.3. Ook bij de samenstelling van een visitatiecommissie worden een aantal garanties ingebouwd die de onafhankelijkheid moeten waarborgen. Zo mogen de leden van de visitatiecommissie geen belang hebben bij de uitkomst van het visitatierapport. Een visitator heeft bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de te beoordelen sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties.
- 3.4. Het oordeel van de leden van de visitatiecommissie moet tot stand komen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. De leden van de visitatiecommissie mogen ook geen (belangen)groep vertegenwoordigen. Belangrijk is om bij de samenstelling van de visitatiecommissie eventuele vooringenomenheid te vermijden of daaraan voldoende tegengewicht te kunnen bieden. Daarom is er voor elke visitator steeds een meldplicht van toepassing. Mogelijke belangenvermenging, beïnvloeding of elk ander feit dat de onafhankelijkheid in het gedrang brengt moeten vooraf worden gemeld aan de voorzitter van de Visitatieraad (zie verder, punt 3.5.). Het gaat daarbij niet alleen om daadwerkelijke ongewenste invloeden, maar ook over al wat de indruk kan wekken van ongewenste beïnvloeding. Een aantal situaties (zoals financiële belangen) zijn uitdrukkelijk verboden (zie verder punt 4).
- 3.5. De meldplicht geldt gedurende de ganse duur van de aanstelling als lid van de Visitatieraad, maar wordt expliciet herhaald:
- bij de start van de Visitatieraad;
 - bij de samenstelling van elke visitatiecommissie;
 - bij het opstellen van het eindrapport over de visitatie van een SHM.
- 3.6. De melding gebeurt bij de voorzitter van de Visitatieraad. Deze onderzoekt onmiddellijk de melding en neemt – eventueel na overleg met andere leden van de Visitatieraad - een gemotiveerde beslissing, die tegelijkertijd aan de betrokken visitator, het agentschap Wonen-Vlaanderen en de minister wordt bezorgd. Ook de voorzitter van de Visitatieraad moet deze meldplicht naleven. De melding geschiedt in dat geval bij het agentschap Wonen-Vlaanderen. De leidend ambtenaar neemt dan de beslissing, die tegelijkertijd aan de Visitatieraadvoorzitter en aan de minister wordt bezorgd.
- 3.7. Bij de samenstelling van een visitatiecommissie hebben de leden de plicht om alles te melden wat hun onafhankelijkheid in het gedrang kan brengen. De leden van een visitatiecommissie ondertekenen in dit licht een verklaring waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. Ze verbinden er zich toe om een onafhankelijk, kritisch en gezaghebbend oordeel uit te spreken over de prestaties van de te visiteren sociale huisvestingsmaatschappij en de visitatie te zullen uitvoeren overeenkomstig het

door de minister goedgekeurde draaiboek prestatiebeoordeling. Het ondertekenen van de onafhankelijkheidsverklaring is een voorwaarde om als lid van de visitatiecommissie een visitatie van een sociale huisvestingsmaatschappij te kunnen uitvoeren. Mogelijke problemen worden vooraf gemeld aan de voorzitter van de Visitatieraad, die onderzoekt in welke mate ze de oordeelsvorming kunnen beïnvloeden (of de schijn daarvan wekken). Zo spreekt het voor zich dat visitatoren die ooit – dus ongeacht wanneer - werden tewerkgesteld bij een sociale huisvestingsmaatschappij geen prestatiebeoordeling van die sociale huisvestingsmaatschappij uitvoeren. De voorzitter van de Visitatieraad kan beslissen om het lid niet aan te duiden in de visitatiecommissie ofwel maatregelen nemen om ongewenste effecten uit te sluiten. In het visitatierapport wordt vermeld dat er potentiële spanningen zijn gesignaleerd en hoe daarmee is omgegaan om de onafhankelijkheid van het oordeel te garanderen.

- 3.8. De leden van elke visitatiecommissie zullen ten slotte samen met het definitieve visitatierapport de eerder ondertekende onafhankelijkheidsverklaring nogmaals bevestigen en ondertekenen. Daarmee geven ze aan dat ze de aangegane verplichtingen daadwerkelijk zijn nagekomen.

Onafhankelijkheidsverklaring

Ik verbind me ertoe een onafhankelijk, kritisch en gezaghebbend oordeel uit te spreken over de prestaties van de te visiteren sociale huisvestingsmaatschappij en de visitatie uit te voeren overeenkomstig het door de minister goedgekeurde draaiboek prestatiebeoordeling. Ik verklaar dat ik een oordeel zal uitspreken over de prestaties van de te visiteren sociale huisvestingsmaatschappij zonder beïnvloeding van de betrokken maatschappij, actoren of andere belanghebbenden en zonder vooroordeel, persoonlijke voorkeur of persoonlijk belang. Ik verklaar dat ik op geen enkele wijze persoonlijk noch zakelijk een direct of indirect belang heb bij de te visiteren sociale huisvestingsmaatschappij en de betrokken actoren, noch bij de al dan niet positieve beoordeling door de visitatiecommissie van de te visiteren sociale huisvestingsmaatschappij. Mijn deelname aan de visitatie van de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij wordt niet verhinderd door een of meer onverenigbaarheidsgronden vermeld in de gedragsregels die op een lid van de Visitatieraad van toepassing zijn. Als ik op enige wijze verbonden ben aan een te visiteren sociale huisvestingsmaatschappij, of dit minder dan twee jaar geleden was, zal ik niet deelnemen aan de beoordeling van en het bezoek aan de betreffende maatschappij. Ik verklaar bovendien dat ik geen financiële of andere beloning heb ontvangen of zal ontvangen van derden voor mijn deelname aan de visitatie. Als mijn positie in de loop van het visitatieproces wijzigt en als dat repercussies heeft of kan hebben op mijn onafhankelijk functioneren, zal ik de voorzitter van de Visitatieraad of – in het geval ikzelf deze functie waarneem - het agentschap Wonen-Vlaanderen daarvan op de hoogte te brengen.

Eventuele risico's van belangenvermenging of de schijn daarvan:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

voor- en achternaam

datum

handtekening

4. GEDRAGSREGELS VAN DE LEDEN VAN DE VISITATIERAAD

- 4.1. De gedragsregels benadrukken het belang van de onafhankelijkheid van de visitatie en van de beoordeling en omschrijven verder het begrip onafhankelijkheid.
- 4.2. Een visitator respecteert de missie en de doelstellingen van de gevisiteerde maatschappij, rekening houdend met de doelstellingen van het Vlaamse woonbeleid en met de opdrachten van de sociale huisvestingsmaatschappijen, zoals bepaald in de Vlaamse Wooncode. Een visitator is zich bewust van zijn rol en vervult die rol met maximaal respect voor alle gesprekspartners. Het visitatiegesprek vertrekt van gelijkwaardigheid tussen de maatschappij en de visitatiecommissie. De visitatiecommissie respecteert de deskundigheid van de maatschappij en getuigt van de bereidheid om te leren uit de ervaring van de sociale huisvestingsmaatschappij. De SHM staat open voor de vragen, opmerkingen en suggesties van de visitatiecommissie.
- 4.3. Naast de onverenigbaarheden, zoals vermeld onder punt 3.2., mag een visitator persoonlijk of zakelijk geen direct noch indirect belang hebben bij de te visiteren sociale

huisvestingsmaatschappij en de betrokken actoren, noch bij de al dan niet positieve beoordeling door de visitatiecommissie van de te visiteren sociale huisvestingsmaatschappij.

- 4.4. Een visitator mag zich in zijn oordeelsvorming niet laten leiden of beïnvloeden door personen of partijen die bij de te visiteren maatschappij betrokken zijn, of door andere belanghebbenden. Een visitator spreekt vanuit eigen expertise en in eigen naam en vertolkt niet de mening van een organisatie waar hij eventueel lid van is.
- 4.5. Een visitator moet bij de kwaliteitsbeoordeling in voldoende mate afstand kunnen nemen van persoonlijke ideeën, overtuigingen of voorkeuren met betrekking tot de activiteiten van de maatschappij die wordt beoordeeld.
- 4.6. Een visitator vormt zijn oordeel overeenkomstig het meest recente door de minister goedgekeurde draaiboek prestatiebeoordeling. De visitator beoordeelt de prestaties van alle maatschappijen op dezelfde wijze. Een visitator die meent dat deze gedragsregel geschonden wordt of dreigt geschonden te worden, signaleert dit aan de voorzitter van de visitatiecommissie en aan de voorzitter van de Visitatieraad.
- 4.7. Een visitator baseert zijn oordeel op de volgende informatie:
 - het door de prestatiedatabank gegenereerde rapport, dat de meest recente cijfergegevens bevat van waaruit de prestatiebeoordeling vertrekt;
 - de door de SHM ter beschikking te stellen documentatie (zie verder punt 6.4.);
 - het door het IVA Inspectie RWO ter beschikking te stellen samenvattend rapport (zit in de output van de Prestatiedatabank);
 - eventuele additionele gegevens die aangeleverd zijn op verzoek van de leden van de visitatiecommissie;
 - de gesprekken die in het kader van de visitatie zijn gevoerd met de leden van de visitatiecommissie onderling, met het personeel en het bestuur van de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij en met de betrokken actoren (zie verder, punt 8);
 - de waarnemingen tijdens de bezoeken ter plaatse.
- 4.8. De beoordeling door een visitator moet altijd worden gemotiveerd en moet voldoen aan de volgende kwaliteitseisen:
 - deskundigheid en professionaliteit;
 - onafhankelijkheid en objectiviteit;
 - zorgvuldigheid en consistentie;
 - transparantie en onbevooroordeeldheid.
- 4.9. Een visitator gebruikt informatie die verzameld is in het kader van de visitatie en de beoordeling, en niet voor persoonlijke of professionele doeleinden. Eventuele vertrouwelijke informatie wordt op gepaste wijze behandeld.
- 4.10. Een visitator aanvaardt geen geschenken of beloningen van een sociale huisvestingsmaatschappij of van personen die werken bij of die bestuurder zijn bij een sociale huisvestingsmaatschappij.

- 4.11. Een visitator is zich bewust van de complexiteit van de planning van het visitatieproces en de visitatiebezoeken, alsook van de verschillende betrokken actoren, en zal, behalve in geval van overmacht, maximaal inspanningen leveren om alle gemaakte afspraken inzake timing, aanwezigheid, taken als visitator ... na te leven.
- 4.12. Eventuele uitzonderingen op deze gedragsregels, waartoe de Visitatieraadsvoorzitter of de leidend ambtenaar van het agentschap Wonen-Vlaanderen beslist, moeten steeds worden gemotiveerd en vermeld in elk visitatierapport dat door toepassing van een uitzondering is tot stand gekomen.

5. DE PRESTATIEDATABANK ALS TOOL VOOR DE UITWISSELING VAN GEGEVENS

- 5.1. De VMSW staat in voor de opbouw en het beheer van een tool voor uitwisseling van de gegevens tussen SHM's, Agentschappen en de leden van de Visitatieraad, verder genoemd 'Prestatiedatabank'. Het Ministerieel besluit van 6 oktober 2011 met betrekking tot de Prestatiedatabank bepaalt welke gegevens minimaal in de databank moeten worden opgenomen.
- 5.2. De SHM's laden een aantal van de gegevens rechtstreeks op in de databank. De SHM's zijn verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die zij zelf aanleveren. Ze worden geacht alle gegevens over hun SHM in de databank te controleren en Wonen-Vlaanderen te verwittigen indien de gegevens volgens hen niet juist zijn.
- 5.3. Voor elke SHM kan de Prestatiedatabank een gestandaardiseerde, digitale, output leveren waarin de gegevens van de SHM als volgt worden gepresenteerd:
 - de contactgegevens van de SHM en een lijst van de gemeenten van haar werkgebied
 - een lijst van de lokale woonactoren en vertegenwoordigers van bewonersgroepen van de gemeenten uit het werkgebied van de SHM, die door de visitatiecommissie zullen worden uitgenodigd voor een gesprek tijdens de visitatie;
 - een lijst met relevante documenten, die kunnen worden gedownload;
 - de resultaten voor elk van de effect-, prestatie- en omgevingsindicatoren in cijfers, in combinatie met een grafische voorstelling van deze resultaten:
 - grafieken die de scores van alle SHM's rangschikken van laag naar hoog met aanduiding van de positie van de betrokken SHM op deze verdeling en met eventuele aanduiding van de vereisten (zie onder punt 12);
 - voor de indicatoren waarvoor tijdreeksen beschikbaar zijn: een grafiek met de evolutie;
- 5.4. Alle leden van de Visitatieraad krijgen rechtstreeks toegang tot deze digitale output uit de prestatiedatabank.

- 5.5. Alle SHM's krijgen rechtstreeks toegang tot de digitale output van de prestatiedatabank voor wat hun eigen gegevens betreft.
- 5.6. De resultaten van de SHM voor elk van de te beoordelen indicatoren worden opgenomen in een beoordelingsschema dat toelaat tijdens de visitatie per Strategische Doelstelling (SD) en Operationele Doelstelling (OD) te noteren. De visitatiecommissie krijgt rechtstreeks toegang tot een af te drukken versie van het beoordelingsschema.

6. DE DOORLOOPTIJD EN DE PRAKTISCHE ORGANISATIE VAN ELKE VISITATIE

- 6.1. De leden van de visitatiecommissie spreken minstens 3 maanden voor elk visitatiebezoek met een SHM een geschikte datum of geschikte data af waarop een visitatiebezoek kan doorgaan en de actoren kunnen worden gehoord. Het aanspreekpunt bij de visitatiecommissie is de voorzitter of de door hem aangestelde persoon. Dit kan een lid van de visitatiecommissie zijn of een externe secretaris. De voorzitter of de door hem aangestelde persoon bezorgt gedurende de ganse duur van het visitatieproces alle informatie (behalve in geval van klachten, zie verder, punt 7) onmiddellijk aan de andere leden van de visitatiecommissie. Het eerste aanspreekpunt bij de SHM is de directeur, die gedurende de ganse duur van het visitatieproces verantwoordelijk is voor het maken van de nodige afspraken en het verspreiden van de afspraken en documenten binnen de SHM en naar de voorzitter of de door hem aangestelde persoon.
- 6.2. De directeur van de SHM vraagt de medewerkers van de sociale huisvestingsmaatschappij die noodzakelijk zijn voor het goed verloop van de visitatie om zich tijdens de dag(en) van de visitatie beschikbaar te houden voor gesprekken met de visitatiecommissie. We verwijzen hiervoor naar het indicatief programma van een visitatie, zoals vermeld onder punt 8.
- 6.3. Minstens 2 maanden voor de eerste dag van het visitatiebezoek verzendt de voorzitter van de visitatiecommissie een gestandaardiseerde output van de prestatiedatabank naar de SHM met de vraag om de gegevens te verifiëren en zo nodig aanpassingen te doen in de gegevens die de SHM aan de prestatiedatabank toelevert, of dit aan de in de databank aangeduide contactpersoon te melden voor die gegevens die volgens de SHM niet juist zijn, maar niet door de SHM zelf worden aangeleverd.¹

¹ De SHM heeft in principe op elk moment toegang tot deze output (en kan wijzigingen op elk moment aanbrengen of doorgeven), maar het erkenningenbesluit voorziet expliciet in artikel 24, paragraaf 1, dit formeel startpunt: *“Minstens twee maanden voor de datum waarop een visitatie bij een SHM zal plaatsvinden, genereert de visitatiecommissie voor de SHM in kwestie op een gestandaardiseerde manier een output uit de Prestatiedatabank. De visitatiecommissie brengt de SHM in kwestie onmiddellijk met een beveiligde zending op de hoogte van de output uit de Prestatiedatabank.”*

6.4. Terzelfdertijd vraagt de voorzitter van de visitatiecommissie aan de SHM de overige gegevens en stukken die relevant zijn voor de prestatiebeoordeling (en nog niet in de prestatiedatabank zijn opgenomen) te bezorgen. Tenzij uitdrukkelijk anders gevraagd door de voorzitter van de visitatiecommissie, volstaat het dat onderstaande documenten op papier ter beschikking worden gehouden op de dagen van de visitatie. Hierbij wordt maximaal gebruik gemaakt van digitale documenten, die via e-mail aan de voorzitter worden bezorgd. De SHM dient, minimaal, de volgende documenten beschikbaar te stellen²:

6.4.1. Documenten m.b.t. algemene informatie en de werking

- het laatste jaarverslag (eventueel enkel een link naar de website waar dit kan worden gedownload);
- de link naar de website van de SHM (indien beschikbaar);
- de 10 meest recente brieven aan huurders/kopers, waarbij minstens 5 verschillende onderwerpen aan bod komen;
- (indien beschikbaar) een document waarin de maatschappij over een periode van enkele jaren een aantal doelstellingen formuleert, ongeacht de benaming van dit document (zoals ondernemingsplan, strategisch plan, ...);
- (indien beschikbaar) het meest recente verslag van de gemeentelijke ombudsdienst of ambtenaar over de werking van de sociale huisvestingsmaatschappij;

6.4.2. Documenten die financiële informatie bevatten

- de laatste jaarrekening en verslag van de bedrijfsrevisor (voor zover dit niet in het jaarverslag is opgenomen);
- een jaarbegroting;
- een financiële meerjarenplanning;

6.4.3. Documenten m.b.t. procedures, werkafspraken en interne controle

- een overzicht van de procedures of werkafspraken die de maatschappij hanteert en die formeel zijn goedgekeurd (door het management, directiecomité of raad van bestuur) zoals (bijvoorbeeld) de procedure voor de controle van toewijzingen, de procedure i.v.m. huurdersachterstal, de procedure voor opzeg en/of preventie van opzeg, de procedure stockbeheer, ... Alle bestaande procedures dienen op papier beschikbaar te zijn op de dagen van de visitatie. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat n.a.v. een visitatie procedures worden uitgewerkt.
- informatie over de wijze waarop de interne controle op de naleving van de goedgekeurde procedures en werkafspraken is georganiseerd.

6.4.4. Documenten m.b.t. de kwaliteit van het patrimonium

- de meerjarenplanning onderhoud en renovatie;

² Bij het beschikbaar stellen neemt de SHM de nodige voorzorgen om persoonlijke gegevens van (kandidaat-)huurders, (kandidaat-)kopers of (ex-)personeelsleden voor de visitatiecommissie onleesbaar te maken.

- indien beschikbaar, een “patrimoniumboek” met foto’s en/of technische info over het patrimonium of gelijk welk document dat een beeld geeft van de kwaliteit van het patrimonium van de SHM.

6.4.5. Documenten m.b.t. de klantenwerking

- een overzicht van de sociale verhuringen buiten stelsel;
- de laatste twee nummers van een publicatie bestemd voor de huurders , ongeacht de benaming zoals huurderskrant, nieuwsbrief, ...;
- een overzicht van de bewonersgroepen en van vrijwilligers en hun contactgegevens met het oog op uitnodiging tot deelname aan de visitatie;
- een overzicht van initiatieven voor de huurders;
- een overzicht van overeenkomsten, convenanten,.. met het OCMW, de gemeente, de welzijnssector rond doelgroepen (bv. daklozen,...). Integrale tekst bij voorkeur ter beschikking te houden tijdens de dagen van de visitatie;
- een overzicht van plannen/ acties om de leefbaarheid in het patrimonium (of gedeelten ervan) in stand te houden of te verbeteren;
- de resultaten van eventuele metingen van de tevredenheid van de huurders.

6.4.6. Documenten m.b.t. de wachtlijsten van de SHM

- Een beschrijving of samenvatting van het aantal kandidaat-huurders en/of kandidaat-kopers die op een wachtlijst van de SHM zijn ingeschreven, waarbij een onderscheid wordt gemaakt naar gezinsgrootte en eventuele geografische wensen van de kandidaten. Ook een verwijzing naar het desbetreffende onderdeel van het jaarverslag is mogelijk.

6.5. Daarnaast kan de visitatiecommissie op ad hoc basis alle specifieke documenten en informatie op voorhand opvragen die zij nodig en nuttig acht, waarbij ze motiveert waarom die stukken van belang zijn bij de prestatiebeoordeling.

6.6. Uiterlijk één maand na het versturen van de gestandaardiseerde output uit de prestatiedatabank rapporteert de SHM aan de voorzitter van de visitatiecommissie over de volledigheid en juistheid van de lijst van lokale woonactoren en vertegenwoordigers van bewonersgroeperingen. De SHM kan daarbij verbeteringen voorstellen, alsook voorstellen om bijkomende actoren uit te nodigen. De visitatiecommissie beslist welke lokale woonactoren en vertegenwoordigers van bewonersgroepen uiteindelijk worden uitgenodigd, waarbij gestreefd wordt naar een zo evenwichtig en representatief mogelijke samenstelling van de groep die wordt uitgenodigd.

6.7. Deze groep van lokale woonactoren en vertegenwoordigers van bewonersgroepen worden uitgenodigd door de voorzitter van de visitatiecommissie om deel te nemen aan een gesprek met de visitatiecommissie tijdens de visitatie van de SHM. De uitnodiging verduidelijkt de doelstelling van de visitatie, licht het verloop en de werkwijze van het gesprek toe en voegt ter voorbereiding een niet-exhaustieve lijst met voorbeeldvragen per type actor toe. Voor een voorbeeld van een uitnodiging en een aantal voorbeeldvragen wordt verwezen naar de bijlagen bij dit draaiboek.

- 6.8. Minstens één maand voor de eerste dag van elk visitatiebezoek moet de betrokken SHM alle gevraagde gegevens en stukken hebben bezorgd aan de voorzitter van de visitatiecommissie (die deze stukken onmiddellijk verspreidt onder de andere leden van de visitatiecommissie).
- 6.9. Uiterlijk 30 dagen³ nadat de gestandaardiseerde output aan de SHM werd bezorgd, kan de SHM de brongegevens die gebruikt worden voor de output aanpassen (of laten aanpassen) en de nodige stappen zetten, zoals beschreven in het glossarium, zodat de VMSW de nieuwe gegevens kan opladen in de Prestatiedatabank.
- 6.10. 10 werkdagen voor de eerste dag van elk visitatiebezoek bezorgt de voorzitter van de visitatiecommissie aan de SHM:
- de meest recente output uit de prestatiedatabank voor de betrokken SHM, die zal worden gebruikt als vertrekpunt bij de gesprekken tussen visitatiecommissie en SHM;
 - het programma van de visitatie, met ook de lijst van personeelsleden van de SHM in kwestie die zeker tijdens de visitatie zullen worden gehoord.⁴
- 6.11. Ter voorbereiding van de visitatie bestudeert de visitatiecommissie de output uit de databank voor de SHM, zoals vermeld onder punt 6.10.
- 6.12. De visitatie zelf gebeurt bij voorkeur op 1 of meerdere aaneensluitende werkdagen.
- 6.13. Uiterlijk 10 werkdagen na de laatste dag van elk visitatiebezoek bezorgt de voorzitter van de visitatiecommissie een voorlopige visitatierapport aan de SHM. Het voorlopige visitatierapport dient minimaal de gegevens te bevatten, zoals bepaald in het Besluit van de Vlaamse Regering.
- 6.14. Eventuele onnauwkeurigheden in het voorlopige visitatierapport worden door de directeur van de SHM zo snel mogelijk gemeld aan de voorzitter van de visitatiecommissie, en in elk geval minstens één week voor de toelichting aan de raad van bestuur, waarvan sprake onder 6.15.
- 6.15. Uiterlijk zes weken na de terbeschikkingstelling van het voorlopig visitatierapport of op de eerste vergadering van de raad van bestuur van de SHM na deze terbeschikkingstelling geeft de visitatiecommissie een mondelinge toelichting bij het voorlopige visitatierapport aan de raad van bestuur van de betrokken SHM.
- 6.16. Uiterlijk 1 maand na de mondelinge toelichting bezorgt de SHM haar opmerkingen over het voorlopige visitatierapport aan de voorzitter van de visitatiecommissie (die deze stukken onmiddellijk verspreid aan de andere leden van de visitatiecommissie).
- 6.17. Uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de opmerkingen van de SHM, zoals vermeld onder punt 6.16, wordt het definitief visitatierapport aan de minister en aan de betrokken

³ Het Erkenningenbesluit heeft deze termijn expliciet vastgesteld in artikel 25.

⁴ Het Erkenningenbesluit heeft dit expliciet vastgesteld in artikel 26.

SHM bezorgd. Als de visitatiecommissie opmerkingen van de SHM niet overneemt, zal zij dit toelichten.

- 6.18. Uiterlijk 1 maand nadat het definitief visitatierapport ter beschikking werd gesteld, kan de SHM een reactie op het definitief visitatierapport aan de voorzitter van de visitatiecommissie en de minister bezorgen, waarin ze aangeeft welke initiatieven ze zal nemen om haar prestaties te verbeteren.
- 6.19. De minister beslist in principe binnen de twee maanden nadat het definitief visitatierapport ter beschikking werd gesteld, welke maatregelen aan de prestatiebeoordeling worden verbonden en bezorgt deze beslissing aan de Visitatieraad en aan de SHM in kwestie.
- 6.20. Het agentschap Wonen-Vlaanderen maakt binnen de vijf werkdagen de beslissing van de minister over de prestatiebeoordeling, het definitieve visitatierapport van de prestatiebeoordeling en de eventuele reactie van de SHM in kwestie publiek bekend, op de door de minister te bepalen wijze.

7. KLACHTEN

- 7.1. Sociale huisvestingsmaatschappijen of bij de visitatie betrokken actoren die menen dat een visitatiecommissie of een lid van een visitatiecommissie niet naar behoren functioneert of ondeontologisch gedrag vertoont, kunnen hierover een klacht formuleren en deze richten aan de voorzitter van de Visitatieraad. Als de klacht betrekking heeft op de voorzitter van de Visitatieraad zelf, moet de klacht worden gericht aan het agentschap Wonen-Vlaanderen.
- 7.2. Alle klachten worden verzameld, behandeld en gerapporteerd met toepassing van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.

8. PROGRAMMA VISITATIE

- 8.1. Voor huisvestingsmaatschappijen met enkel koopactiviteiten vindt de visitatie in principe plaats op één dag. Voor huisvestingsmaatschappijen met huur- of met gemengde activiteiten wordt de visitatie gespreid over twee (of meer) dagen.
- 8.2. Het programma wordt minimum 10 werkdagen vooraf bezorgd aan de directeur van de SHM. Een indicatief model voor de dagindeling is verder opgenomen onder punt 11. De voorzitter van de visitatiecommissie bepaalt – na overleg met de directeur van de sociale

huisvestingsmaatschappij - het definitief programma rekening houdend met de specifieke kenmerken van de SHM en de lokale context. De voorzitter van de visitatiecommissie is verantwoordelijk voor het respecteren van de timing. Het model bevat ook een indicatieve aanduiding van de tijd besteed per onderdeel van de prestatiebeoordeling. Rekening houdend met de specifieke situatie van de SHM kan de voorzitter van de visitatiecommissie deze tijdsindeling wijzigen⁵.

- 8.3. De visitatiecommissie voert minimaal een gesprek met volgende betrokkenen:
- de voorzitter van de SHM;
 - de directeur van de SHM;
 - de verantwoordelijke van de technische dienst van de SHM;
 - de verantwoordelijke van de financiële dienst van de SHM;
 - de verantwoordelijke van de sociale dienst van de SHM;
 - de verantwoordelijke voor klantenonthaal;
 - één of meerdere vertegenwoordigers van de gemeenten van het werkgebied⁶, van welzijnsorganisaties die actief zijn in het werkgebied (OCMW⁷, opbouwwerk, CAW, ...) of van bewonersgroepen, opbouwwerk, buurtwerk, ...
- 8.4. Om de tijdsinvestering beperkt te houden kan een aantal van deze gesprekken in groep gebeuren. Er worden geen parallelle gesprekken gepland. Behoudens uitzonderingen zijn alle leden van de visitatiecommissie dus aanwezig bij alle gesprekken.
- 8.5. Bij de gesprekken met de verantwoordelijken en andere medewerkers is de directeur niet aanwezig. De directeur houdt zich wel ter beschikking om zo nodig te antwoorden op bijkomende vragen.
- 8.6. De 'Toelichting bij de prestatievelden en de indicatoren' onder punt 12 is een hulpmiddel voor de visitatiecommissie en de SHM.

⁵ Bv. voor een SHM die werkt in een grootstad kan relatief meer tijd worden uitgetrokken voor het onderdeel leefbaarheid; voor een SHM die tijdens vorige visitatie zwak scoorde op financiële planning kan meer tijd worden uitgetrokken voor dit onderdeel, ...

⁶ Gemeenten kunnen daarbij ook een persoon afvaardigen die deel uitmaakt van de raad van bestuur van de SHM, maar de afgevaardigde moet in dat geval duidelijk het onderscheid maken tussen zijn rol als bestuurslid en zijn rol als afgevaardigde van de regisseur van het lokaal woonbeleid.

⁷ OCMW's nemen een bijzondere plaats in bij de prestatiebeoordeling van Sociale Huisvestingsmaatschappijen. Het OCMW is immers ook een bestuursorgaan waarvan de voorzitter van rechtswege lid is van het college van burgemeester en schepenen. Het OCMW is lokaal ook een belangrijke welzijnsorganisatie. Het is mogelijk dat een OCMW in het kader daarvan ook een woonactor is die woningen aanbiedt. De visitatiecommissie maakt in haar uitnodiging aan OCMW's en in de gesprekken duidelijk dat het gesprek met de OCMW-vertegenwoordiger enkel betrekking heeft op de welzijnstaken van het OCMW en op de relatie met de SHM in dit verband. De gesprekken met de vertegenwoordigers van de gemeenten vormen de plaats waar ook beleidskeuzes aan bod kunnen komen.

9. BEOORDELING

- 9.1. De prestaties van de SHM worden beoordeeld over 6 prestatievelden:
1. de beschikbaarheid van woningen;
 2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving;
 3. de betaalbaarheid;
 4. het sociaal beleid;
 5. de interne werking en de financiële leefbaarheid;
 6. de klantvriendelijkheid.
- 9.2. Voor de eerste drie prestatievelden zijn er strategische doelstellingen en operationele doelstellingen omschreven. Voor de overige prestatievelden zijn er alleen operationele doelstellingen voorzien.

De strategische doelstellingen komen rechtstreeks uit de Vlaamse Wooncode. De SHM's worden mee ingeschakeld om deze doelstellingen te bereiken en kunnen dus een bijdrage leveren in de realisatie ervan. De realisatie van strategische doelstellingen is evenwel niet exclusief voorbehouden voor SHM's, want ook andere (al dan niet woon-)actoren kunnen een bijdragen leveren. De mate waarin resultaten op de strategische doelstellingen worden bereikt, wordt gemeten a.d.h.v. effectindicatoren. Deze effectindicatoren brengen mee in beeld welke bijdrage de SHM's (maar ook andere actoren) leveren tot het realiseren van de centrale doelstellingen van het woonbeleid. Bovendien verschaffen ze essentiële beleidsinformatie. De mate waarin effecten worden bereikt, zijn echter niet enkel het resultaat van de inspanningen van de SHM. Daarom worden de effectindicatoren niet mee in rekening gebracht bij de beoordeling van de prestaties van de SHM. De SHM wordt enkel beoordeeld op prestaties en niet op effecten.

De operationele doelstellingen maken concreet hoe de strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd, en dit specifiek door de SHM. Ze zijn dus veel meer dan de strategische doelstellingen geformuleerd in termen van prestaties van de SHM's (omdat de SHM er zelf de verantwoordelijkheid voor draagt), en voor het beoordelen van de prestaties van de SHM, wordt vertrokken van prestatieindicatoren.

- 9.3. De volgende beoordelingen voor operationele doelstellingen zijn mogelijk:
- 'uitstekend': de SHM levert uitzonderlijke prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's;
 - 'goed': de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
 - 'voor verbetering vatbaar': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
 - 'onvoldoende': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten of de SHM werd op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar deze verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode.
- 9.4. De visitatiecommissie maakt bij haar beoordeling maximaal gebruik van 'indicatoren'. Dit zijn cijfergegevens die beschikbaar zijn voor alle SHM's op basis van een zo uniform

mogelijke registratie en die zijn opgeslagen in de Prestatiedatabank die toelaat de SHM te positioneren binnen de sector. Tijdens de visitatie wordt de positie van de SHM besproken en wordt gezocht naar verklaringen voor deze positie.

- 9.5. Voor elke operationele doelstelling zijn een of meerdere 'vereisten' geformuleerd. Dit zijn voorwaarden waaraan de SHM moet voldoen om de beoordeling 'goed' te krijgen. Afhankelijk van de informatie die voor de SHM's beschikbaar is, kunnen de vereisten volgende vormen aannemen:
- een absolute norm opgelegd aan de indicator (bv. liquiditeitsratio groter dan 1);
 - een relatieve norm opgelegd aan de indicator (bv. de SHM dient zich te bevinden in kwartiel 2, 3 of 4 van de verdeling over alle SHM's)⁸;
 - een omschrijving in kwalitatieve termen. Voor doelstellingen waarvoor de 'vereiste' enkel is omschreven in kwalitatieve termen, wordt de visitatiecommissie gevraagd een oordeel te vormen op basis van de vooraf bezorgde documenten en van de informatie die naar boven komt tijdens de visitatie.
- 9.6. Ter ondersteuning van het gesprek vindt men verder in punt 12, een toelichting bij de prestatievelden en de indicatoren. Bij de strategische doelstellingen zijn de effectindicatoren opgenomen en vervolgens vragen die aan bod kunnen komen tijdens de visitatie. Bij de operationele doelstellingen is aangegeven welke prestatieindicatoren van toepassing zijn en welke vereisten worden opgelegd. Punt 12 bevat ook een toelichting bij de gehanteerde indicator en bij de vereisten. Telkens is ook aangegeven of de indicator betrekking heeft op SHM's die huuractiviteiten uitvoeren dan wel op SHM's die koopactiviteiten uitvoeren. Een SHM met beide soorten activiteiten wordt beoordeeld voor alle indicatoren.
- 9.7. Elke beoordeling dient expliciet te worden gemotiveerd. Bij de beoordeling houdt de visitatiecommissie rekening met de kenmerken van de SHM, haar patrimonium en de context waarbinnen de SHM functioneert. Dit kan tot gevolg hebben dat de beoordeling van de visitatiecommissie voor de betreffende doelstelling afwijkt van de beoordeling die zou worden toegekend louter op basis van de indicator en het beoordelingschema. Dergelijke afwijkende score zal de visitatiecommissie steeds argumenteren met verwijzing naar de specifieke kenmerken van de SHM, haar woningbezit of de context waarbinnen ze functioneert.
- 9.8. Per prestatieveld formuleert de visitatiecommissie een eindoordeel. Dit eindoordeel komt overeen met de laagste score die is toegekend voor één van de operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren. Indien bijvoorbeeld voor het eerste prestatieveld de beoordeling voor alle operationele doelstellingen 'goed' is en voor één operationele doelstelling 'voor verbetering vatbaar', dan is het eindoordeel voor dit prestatieveld 'voor verbetering vatbaar'. De samenvattende tabel vooraan in het visitatierapport (zie onder punt 14.3) verduidelijkt hoe het eindoordeel is tot stand gekomen.

⁸ Bij een verdeling in kwartielen worden de gemeten waarden steeds van klein naar groot gerangschikt, tenzij expliciet een andere rangschikking wordt aangegeven.

- 9.9. De beoordelingsmethodiek uit punt 9.8 wordt niet gevolgd voor de beoordeling van een operationele doelstelling, waarvoor meerdere prestatieindicatoren beschikbaar zijn. Concreet kan de visitatiecommissie m.a.w. een operationele doelstelling een score “uitstekend” (of in een ander geval “goed”) toekennen, terwijl een deelaspect van de doelstelling slechts “goed” (of in het andere geval “voor verbetering vatbaar”) behaalde.
- 9.10. Bij het beoordelen van de operationele doelstellingen met verschillende prestatieindicatoren, kan de visitatiecommissie haar beoordeling ook laten afhangen van veel andere elementen, dan een loutere kwantitatieve weergave van een prestatie. Ze beschikt daartoe over een brede waaier aan feiten (prestatieindicatoren maar ook feiten die bij een visitatie opduiken, zoals voorbeeldbrieven aan huurders) en dit bovendien vanuit verschillende hoeken (raad van bestuur, directie, personeel, andere woonactoren, ...). Op die manier is het mogelijk om een score ‘uitstekend’ voor een operationele doelstelling te behalen, terwijl de prestatieindicatoren slechts een score ‘voldoende’ aangeven. Uiteraard is dit ook omgekeerd mogelijk, zodat het voldoen aan de relatieve of absolute norm niet altijd een garantie biedt op een goede beoordeling.
- 9.11. De visitatiecommissie streeft naar consensus over haar beoordeling. Indien dit onverhoopt niet mogelijk is, baseert de commissie zich op het meerderheidsstandpunt en vermeldt ze in haar verslag ook de opvattingen van de overige commissieleden.
- 9.12. Indien de visitatiecommissie naar haar mening over onvoldoende gegevens beschikt om tot een beoordeling te komen, dan kan de commissie zich hiervan onthouden, mits zij dit uitdrukkelijk vermeldt in het visitatierapport.
- 9.13. In de overgangsbepalingen van het Erkenningenbesluit is expliciet voorzien dat de visitatiecommissie bij de eerste prestatiebeoordeling van een SHM die reeds voor de inwerkingtreding van dit erkenningenbesluit werd erkend, voor elk van de prestatievelden enkel een eindoordeel ‘uitstekend’, ‘goed’ of ‘voor verbetering vatbaar’ kan geven. Een SHM heeft hierdoor de garantie dat ze naar aanleiding van een eerste visitatie steeds de kans krijgt om een verbeterplan op te stellen om zijn prestatie te verbeteren, alvorens eventueel de in artikel 48 Vlaamse Wooncode voorziene meer verregaande maatregelen kunnen worden genomen. Daarmee wordt benadrukt dat de prestatiebeoordeling in de eerste plaats de verbetering van de prestaties tot doel heeft waarbij de SHM de uitdrukkelijke kans krijgt om daarvoor zelf het initiatief te nemen.

10. VISITATIERAPPORT

- 10.1. De visitatiecommissie legt haar beoordeling vast in een visitatierapport van bij voorkeur maximaal 20 pagina’s. Een model voor het visitatierapport is opgenomen onder punt 12. Dit visitatierapport bevat:
- een inleiding met een korte toelichting bij de opzet van de prestatiebeoordeling;

- een samenvattende tabel met de beoordeling van de prestaties van de SHM in kwestie per operationele doelstelling, voor zover van toepassing, en met een eindoordeel per prestatieveld;
 - een beknopte beschrijving van de SHM, haar voorgeschiedenis en de omgeving waarin ze werkt;
 - voor elk van de operationele doelstellingen, voor zover van toepassing, een beoordeling 'uitstekend', 'goed', 'voor verbetering vatbaar' of 'onvoldoende', met een motivering voor die beoordeling, verwijzend naar de prestatieindicatoren en naar de informatie uit de gesprekken;
 - voor elk van de prestatievelden een eindoordeel 'uitstekend', 'goed', 'voor verbetering vatbaar' of 'onvoldoende', met een motivering voor dat eindoordeel, verwijzend naar de prestatieindicatoren en naar de informatie uit de gesprekken;
 - aanbevelingen voor de SHM in kwestie;
 - een advies voor de minister verantwoordelijk voor het beleidsdomein wonen over de te nemen maatregelen voor de SHM in kwestie;
 - aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid.
- 10.2. Voor de verslaggeving maakt de visitatiecommissie reeds tijdens de visitatie gebruik van een standaard lay-out die gebaseerd is op het beoordelingschema. Tijdens de tussentijdse evaluaties en bij de eindevaluatie overloopt de visitatiecommissie alle operationele doelstellingen die aan bod kwamen tijdens de daaraan voorafgaande gesprekken en formuleert een voorstel voor (tussentijds) oordeel met inbegrip van de motieven voor het toekennen van het oordeel. De leden van de visitatiecommissie noteren de vragen waartoe dit tussentijds oordeel nog aanleiding geeft en nemen deze vragen mee naar de volgende gespreksronde.
- 10.3. Dezelfde werkwijze wordt herhaald bij de eindevaluatie. Indien tijdens deze eindevaluatie nog vragen open blijven, kunnen deze nog aan bod komen tijdens een afrondend gesprek met de directeur.
- 10.4. Na de visitatie verwerkt de voorzitter alles in een ontwerp van voorlopig visitatierapport. De voorzitter bezorgt dit ontwerp aan de leden van de visitatiecommissie. Na akkoord van de leden van de commissie bezorgt de voorzitter het voorlopig visitatierapport aan de SHM. Dit gebeurt uiterlijk 10 werkdagen nadat de visitatie heeft plaats gevonden. Voor het verdere verloop van de visitatie, zie punt 6.14 en volgende.

11. INDICATIEF PROGRAMMA VOOR DE VISITATIES

11.1. Indicatief programma voor SHM met huur- of gemengde activiteiten

Dag 1

9.00 u Aankomst op de zetel van de SHM

9.15 u De directeur geeft een korte rondleiding in de gebouwen van de SHM.

9.30 u – 11.00 u: Gesprek met een delegatie van de Raad van Bestuur van de SHM

Inleiding door voorzitter van de visitatiecommissie, o.a.:

- doel en methode van prestatiebeoordeling
- gesprek op basis van gelijkwaardigheid
- verdere werkwijze (voor zover nodig): ontwerp visitatierapport, bespreking in Raad van Bestuur, definitief visitatierapport, reactie van SHM op het rapport...

Mogelijke vragen voor de bestuursleden:

- Wat is uw opvatting over het presteren en de werking van de werkorganisatie?
- Welke evolutie heeft de SHM doorgemaakt?
- Hoe houdt u toezicht op het presteren van de directie en de werkorganisatie?
- Waar bent u zeer tevreden over? Waar liggen de verbeterpunten?
- Waar liggen eventueel blokkades voor de SHM om goed te presteren?
- Hoe verloopt naar uw mening de samenwerking tussen de SHM met gemeenten en lokale woonactoren?
- Is er spanning tussen de prestatievereisten die door de Vlaamse overheid aan de SHM worden gesteld, c.q. het beleid van de SHM en het lokaal woonbeleid. Hoe gaat u als raad van bestuur om met die spanning?

11.00 – 12.30 u Gesprek met directeur

Inleiding door voorzitter van de visitatiecommissie, o.a.:

- doel en methode van prestatiebeoordeling
- gesprek op basis van gelijkwaardigheid
- verdere werkwijze (voor zover nodig): ontwerp visitatierapport, bespreking in Raad van Bestuur, definitief visitatierapport, reactie van SHM op het rapport...

Voor de inhoudelijke ondersteuning van het gesprek verwijzen we punt 12. De doelstellingen worden systematisch overlopen. Het stramien is telkens hetzelfde:

- Formulering van de 'vraag' zoals geformuleerd in het draaiboek door één van de leden van de visitatiecommissie (VC)
- Verwijzing naar de gegevens in de output van de prestatiedatabank
- De SHM wordt gevraagd beknopt te reageren
- De overige leden van de VC krijgen de kans aanvullende vragen te stellen.

De leden van de VC:

- vullen het standaardformulier in (eigen score + beknopte argumentatie in laatste kolom)
- noteren welke bijkomende verduidelijking van medewerkers van de SHM of externe genodigden nodig is
- De voorzitter waakt er over dat binnen de beschikbare tijd alle doelstellingen aan bod kunnen komen en vraagt de SHM beknopt te reageren op elk van de vragen. Wordt de discussie te technisch, dan wordt deze verwezen naar de gesprekken

met de medewerkers in de namiddag. Als de SHM verwijst naar geschreven documenten die nog niet ter beschikking zijn van de VC, wordt gevraagd deze na de middag ter beschikking te stellen.

- Worden enkel beknopt behandeld en kunnen meer uitgebreid aan bod komen tijdens de namiddag: onderhouds- en renovatieplanning, financieel plan, interne controle en klachtenbehandeling

12.30 u – 13.30 u Tijdens een broodjesmaaltijd is er de mogelijkheid tot informele uitwisseling tussen de leden van de commissie. Daarom nemen de medewerkers van de SHM niet deel aan deze maaltijd.

13.30 u – 15.00 u Gesprekken met de financieel- technische medewerkers van de SHM:

- Komen aan bod: interne controle, financiële planning, onderhouds- en renovatieplanning
- Specifieke vragen die resulteren uit gesprek voormiddag

De directeur neemt niet deel aan deze gesprekken, maar houdt zich ter beschikking van de VC voor het geval er specifieke vragen zijn.

15.00 u – 16.30 u Gesprek met de medewerkers van de sociale dienst / dienst klantenrelaties:

- Komen aan bod: klantenonthaal, bewonersparticipatie, klachtenbehandeling, leefbaarheid, samenwerking met andere organisaties, ...
- Specifieke vragen die resulteren uit gesprek voormiddag

De directeur neemt niet deel aan deze gesprekken, maar houdt zich ter beschikking van de VC voor het geval er specifieke vragen zijn.

16.30 – 17.30 u Tweede gesprek met de directeur

- de eerste indrukken van de visitatiecommissie worden gedeeld en eventueel afgetoetst met de directeur
- vervolg systematisch doorlopen doelen en eventuele aanvullende vragen stellen

17.30 u – 19.00 u Onder leiding van de voorzitter maakt de VC een eerste tussentijdse balans op. Alle doelstellingen worden als volgt overlopen:

- voorlopige score
- argumenten voor voorlopige score
- nog ontbrekende informatie

De visitatiecommissie:

- noteert de voorlopige score en de argumentatie op het beoordelingschema
- noteert welke vragen nog moeten worden beantwoord tijdens dag 2.

Dag 2

Tijdens de gesprekken met de lokale woonactoren kunnen de gesprekken worden ontduddeld over huur- en koopactiviteiten, in het geval het werkingsgebied van beide activiteiten sterk verschilt.

9.00 u – 10.30 u Gesprek met ambtenaren van gemeenten en provincie

Inleiding door voorzitter visitatiecommissie, o.a.:

- doel en methode van prestatiebeoordeling
- afspraken over wijze van gesprek: zoveel mogelijk argumenteren, standpunten onderbouwen met voorbeelden
- afspraken over verwerking van meningen in rapport: geen woordelijke weergave, niet herkenbaar wie wat heeft ingebracht, op vragen van deelnemers over SHM wordt niet geantwoord, er wordt niet verwezen naar antwoorden van SHM tijdens voorgaande gesprekken...
- verdere werkwijze (voor zover nodig): ontwerp en definitief visitatierapport, reactie van SHM op het rapport, maatregelen door minister, publiek maken van rapport

Voorstellingsronde waarbij deelnemers gevraagd worden zichzelf kort te situeren en hun relatie met de SHM te verduidelijken.

Volgende thema's worden aan bod gebracht:

- Samenwerking tussen de SHM en de gemeenten
- Samenwerking van de SHM met andere woonactoren en welzijnsorganisaties
- Doelgroepbereik van de SHM
- Ontwikkeling van nieuwe projecten
- Kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
- Betaalbaarheid voor de bewoners
- Woonzekerheid voor de bewoners
- Leefbaarheid
- Sociaal beleid van de SHM
- Bewonersparticipatie
- Klantvriendelijkheid

11.00 u – 12.30 u Gesprek met SVK's, OCMW's, CAW's en andere welzijnswerkers

Zelfde stramien, zelfde thema's.

12.30 u 13.30 u Tijdens een broodjesmaaltijd is er de mogelijkheid tot informele uitwisseling tussen de leden van de commissie. Daarom nemen de medewerkers van de SHM niet deel aan deze maaltijd.

13.30 u – 15.00 u Gesprek met bewoners, opbouwwerk, buurtwerk

Zelfde stramien. Thema's:

- Doelgroepbereik
- Kwaliteit van de woningen en woonomgeving

- Betaalbaarheid voor de bewoners
- Woonzekerheid
- Leefbaarheid
- Sociaal beleid
- Bewonersparticipatie
- Samenwerking met welzijnsorganisaties
- Klantvriendelijkheid

15.30 u - 17.00 u Gesprek met lokale beleidsverantwoordelijken

Zelfde stramien, zelfde thema's als bij ambtenaren.

17.30 u – 18.00 u Afsluitend gesprek met de directeur

18.00 u 19.00 u Eindevaluatie (kan eventueel ook enkele dagen worden uitgesteld)

De voorzitter:

- overloopt alle doelstellingen en formuleert een voorstel voor oordeel met inbegrip van de motieven voor het toekennen van het oordeel;
- noteert bij elk van de doelstellingen de beslissing van de visitatiecommissie samen met de motivatie voor deze beslissing;
- vult de samenvattende beoordelingstabel in en legt deze ter goedkeuring voor aan de visitatiecommissie;
- maakt na afloop van de samenkomst het ontwerp van voorlopig visitatierapport en bezorgt dit aan de leden voor nazicht.

11.2. Indicatief programma voor SHM met enkel koopactiviteiten

9.00 u Aankomst op de zetel van de SHM

9.15 u De directeur geeft een korte rondleiding in de gebouwen van de SHM.

9.30 u – 11.00 u: Gesprek met een delegatie van de Raad van Bestuur van de SHM

Inleiding door voorzitter van de visitatiecommissie, o.a.:

- doel en methode van prestatiebeoordeling
- gesprek op basis van gelijkwaardigheid
- verdere werkwijze (voor zover nodig): ontwerp visitatierapport, bespreking in Raad van Bestuur, definitief visitatierapport, reactie van SHM op het rapport...

Mogelijke vragen voor de bestuursleden:

- Wat is uw opvatting over het presteren en de werking van de werkorganisatie?
- Welke evolutie heeft de SHM doorgemaakt?
- Hoe houdt u toezicht op het presteren van de directie en de werkorganisatie?
- Waar bent u zeer tevreden over? Waar liggen de verbeterpunten?
- Waar liggen eventueel blokkades voor de SHM om goed te presteren?

- Hoe verloopt naar uw mening de samenwerking tussen de SHM met gemeenten en lokale woonactoren?
- Is er spanning tussen de prestatievereisten die door de Vlaamse overheid aan de SHM worden gesteld, c.q. het beleid van de SHM en het lokaal woonbeleid. Hoe gaat u als raad van bestuur om met die spanning?

11.00 – 12.30 u Gesprek met directeur

Inleiding door voorzitter van de visitatiecommissie, o.a.:

- doel en methode van prestatiebeoordeling
- gesprek op basis van gelijkwaardigheid
- verdere werkwijze (voor zover nodig): ontwerp visitatierapport, bespreking in Raad van Bestuur, definitief visitatierapport, reactie van SHM op het rapport...

Voor de inhoudelijke ondersteuning van het gesprek verwijzen we punt 12. De doelstellingen worden systematisch overlopen. Het stramien is telkens hetzelfde:

- Formulering van de 'vraag' zoals geformuleerd in het draaiboek door één van de leden van de visitatiecommissie (VC)
- Verwijzing naar de gegevens in de output van de prestatiedatabank
- De SHM wordt gevraagd beknopt te reageren
- De overige leden van de VC krijgen de kans aanvullende vragen te stellen.

De leden van de VC:

- vullen het standaardformulier in (eigen score + beknopte argumentatie in laatste kolom)
- noteren welke bijkomende verduidelijking van medewerkers van de SHM of externe genodigden nodig is
- De voorzitter waakt er over dat binnen de beschikbare tijd alle doelstellingen aan bod kunnen komen en vraagt de SHM beknopt te reageren op elk van de vragen. Wordt de discussie te technisch, dan wordt deze verwezen naar de gesprekken met de medewerkers in de namiddag. Als de SHM verwijst naar geschreven documenten die nog niet ter beschikking zijn van de VC, wordt gevraagd deze na de middag ter beschikking te stellen.
- Worden enkel beknopt behandeld en kunnen meer uitgebreid aan bod komen tijdens de namiddag: onderhouds- en renovatieplanning, financieel plan, interne controle en klachtenbehandeling

12.30 u – 13.30 u Tijdens een broodjesmaaltijd is er de mogelijkheid tot informele uitwisseling tussen de leden van de commissie. Daarom nemen de medewerkers van de SHM niet deel aan deze maaltijd.

13.30 u – 15.00 u Gesprek met de medewerkers van de SHM

Meer diepgaande bespreking van volgende onderwerpen

- interne controle, klachtenbehandeling, financiële planning, ...
- klantenonthaal, samenwerking met andere organisaties, ...
- Specifieke vragen kunnen resulteren uit gesprek voormiddag

Indien de visitatiecommissie dit wenselijk acht, zal de directeur van de SHM ook deelnemen aan dit gesprek.

15.00 u – 16.30 u Gesprek met de andere woonactoren: beleidsverantwoordelijken, burgemeesters, gedeputeerden, schepenen, woon- of huisvestingsambtenaren, ...

Inleiding door voorzitter, o.a.:

- doel en methode van prestatiebeoordeling
- afspraken over wijze van gesprek: zoveel mogelijk argumenteren, standpunten onderbouwen met voorbeelden
- afspraken over verwerking van meningen in rapport: geen woordelijke weergave, niet herkenbaar wie wat heeft ingebracht, op vragen van deelnemers over SHM wordt niet geantwoord, er wordt niet verwezen naar antwoorden van SHM tijdens voorgaande gesprekken...
- verdere werkwijze (voor zover nodig): ontwerp en definitief visitatierapport, reactie van SHM op het rapport, maatregelen door minister, publiek maken van rapport

Voorstellingsronde waarbij deelnemers gevraagd worden zichzelf kort te situeren en hun relatie met de SHM te verduidelijken.

Volgende thema's worden aan bod gebracht:

- Samenwerking tussen de SHM en de gemeenten
- Samenwerking van de SHM met andere woonactoren en welzijnsorganisaties
- Doelgroepbereik van de SHM
- Ontwikkeling van nieuwe projecten
- Kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
- Betaalbaarheid voor de kopers
- Leefbaarheid
- Sociaal beleid van de SHM
- Klantvriendelijkheid

17.30 u – 18.00 u Afsluitend gesprek met de directeur

- de indrukken van de visitatiecommissie worden gedeeld en eventueel afgetoetst met de directeur
- eventuele aanvullende vragen stellen

18.00 u 19.00 u Eindevaluatie (kan eventueel ook enkele dagen worden uitgesteld)

De voorzitter:

- overloopt alle doelstellingen en formuleert een voorstel voor oordeel met inbegrip van de motieven voor het toekennen van het oordeel;
- noteert bij elke doelstelling de beslissing van de visitatiecommissie samen met de motivatie voor deze beslissing;

- vult de samenvattende beoordelingstabel in en legt deze ter goedkeuring voor aan de visitatiecommissie;
- maakt na afloop van de samenkomst het visitatierapport en bezorgt dit aan de leden voor nazicht.

12. TOELICHTING BIJ DE PRESTATIEVELDEN EN DE INDICATOREN

Hieronder wordt aangegeven welke strategische doelstellingen (SD) en operationele doelstellingen (OD) bij een prestatieveld behoren. Per doelstelling wordt eerst aangegeven welke indicatoren hiervoor relevant zijn. Niet alle indicatoren zijn onmiddellijk beschikbaar, maar er wordt naar gestreefd om voor elke SHM een zo breed mogelijk gamma aan indicatoren te kunnen aanbieden. Vandaar dat er ook al indicatoren tussen haakjes en cursief worden vermeld, die momenteel nog niet beschikbaar zijn maar op relatief korte termijn wel beschikbaar kunnen komen. De visitatiecommissie houdt rekening met alle beschikbare indicatoren, waarbij ze waakt over een gelijke behandeling van elke SHM bij de beoordeling van de prestaties.

Vervolgens worden voor de SD's richtvragen geformuleerd die het startpunt kunnen vormen voor het visitatiegesprek. Voor de OD's gaat de visitatiecommissie na of voldaan is aan de vereisten. Verder wordt een nadere toelichting gegeven bij de indicatoren, de vereisten en worden de vragen die de visitatiecommissie kan stellen, vermeld.

OMGEVINGSRAPPORT

Alvorens we komen tot de beoordeling van de strategische en operationele doelstellingen, besteden we aandacht aan de omgeving waarbinnen de SHM actief is en aan een analyse van de klanten van de SHM. Als uitgangspunt worden daarvoor een aantal zogenaamde omgevingsindicatoren gebruikt. Een analyse hiervan en een gesprek hierover is van belang om de werking van de sociale huisvestingsmaatschappij beter te begrijpen, en een breder zicht te krijgen over de bijdrage die de SHM levert aan de realisatie van het Vlaamse woonbeleid.

De omgevingsindicatoren kunnen in Excel worden gedownload (in een omgevingsrapport) waarbij de volgende tabbladen kunnen worden bekeken:

- Tabblad 1: algemeen
 - de gemeentes binnen het werkgebied van de SHM;
 - de namen van de andere SHM's die actief zijn binnen het werkgebied met de vermelding of het om een koop-, huur- of gemengde SHM gaat en met vermelding van het aantal sociale huurdersgezinnen;
 - een verdeling van de sociale huurwoningen volgens bouwjaar, in aantal en in percentage;
 - *(een overzicht van het patrimonium van de SHM:*

- *aantal appartementen met 0, 1, 2, 3, 4, 5 slaapkamers, totaal aantal en aandeel van de appartementen in het totale patrimonium in %;*
- *aantal eengezinswoningen met 1, 2, 3, 4, 5 slaapkamers, totaal aantal en aandeel van de eengezinswoningen in het totale patrimonium in %;*)
 - *(het aantal gerealiseerde huurwoningen per jaar sinds 2000;)*
 - *(het aantal gerealiseerde koopwoningen per jaar sinds 2000).*
- Tabblad 2: Werkgebied (cijfers worden weergegeven voor het hele werkgebied per SHM en de andere SHM's actief in het werkgebied van de SHM worden gemarkeerd)
 - # huishoudens in werkgebied;
 - # huishoudens in werkgebied volgens bevolkingsprognoses in 2020 en 2030;
 - % sociale huurwoningen in het werkgebied;
 - het gemiddeld netto belastbaar inkomen per inwoner van het werkgebied;
 - de mediaan verkoopprijs van gewone woonhuizen in het werkgebied en de evolutie van deze mediaan prijs t.o.v. 5 jaar geleden;
 - de mediaan verkoopprijs van appartementen, studio's of flats in het werkgebied en de evolutie van deze mediaan prijs t.o.v. 5 jaar geleden;
 - de mediaan verkoopprijs van bouwgrond in het werkgebied en de evolutie van deze mediaan t.o.v. 5 jaar geleden;
 - de verdeling van de inwoners van het werkgebied volgens 3 leeftijdscategorieën in aantal en in percentage;
 - de werkloosheidsgraad in het werkgebied;
 - het % van de huishoudens in het werkgebied dat een leefloon krijgt;
 - *(het # sociale huurwoningen volgens de nulmeting van 31 december 2007;)*
 - *(het # sociale koopwoningen volgens de nulmeting van 31 december 2007;)*
 - *(het # sociale kavels volgens de nulmeting van 31 december 2007;)*
 - *(het # sociale huurwoningen volgens de voortgangstoets van 31 december 2011;)*
 - *(het # sociale koopwoningen volgens de voortgangstoets van 31 december 2011;)*
 - *(het # sociale kavels volgens de voortgangstoets van 31 december 2011;)*
 - *(het bindend sociaal objectief (BSO) inzake sociale huurwoningen tegen 2020 volgens het grond- en pandendecreet;)*
 - *(het bindend sociaal objectief (BSO) inzake sociale koopwoningen tegen 2020 volgens het grond- en pandendecreet;)*
 - *(het bindend sociaal objectief (BSO) inzake sociale kavels tegen 2020 volgens het grond- en pandendecreet;)*
 - het # sociale huurwoningen dat moet bereikt worden volgens het grond- en pandendecreet tegen 2020 (0-meting + Bindend Sociaal Objectief);
 - het # sociale koopwoningen dat moet bereikt worden volgens het grond- en pandendecreet tegen 2020 (0-meting + Bindend Sociaal Objectief);
 - het # sociale kavels dat moet bereikt worden volgens het grond- en pandendecreet tegen 2020 (0-meting + Bindend Sociaal Objectief);
 - de nominale verdeling van het aantal woonegelegenheden in het werkgebied volgens type gesloten bebouwing, halfopen bebouwing, open bebouwing en flatgebouwen.
 - *(de mediaan markthuurwaarde van het patrimonium van de SHM)*
- Tabblad 3: Gemeente (cijfers worden weergegeven per gemeente en gemeenten in het werkgebied van de SHM worden gemarkeerd).

- *(het # sociale huurwoningen volgens de nulmeting van 31 december 2007;)*
- *(het # sociale koopwoningen volgens de nulmeting van 31 december 2007;)*
- *(het # sociale kavels volgens de nulmeting van 31 december 2007;)*
- *(het # sociale huurwoningen volgens de voortgangstoets van 31 december 2011;)*
- *(het # sociale koopwoningen volgens de voortgangstoets van 31 december 2011;)*
- *(het # sociale kavels volgens de voortgangstoets van 31 december 2011;)*
- het gemiddeld netto belastbaar inkomen per inwoner;
- de mediaan verkoopprijs van gewone woonhuizen en de evolutie van deze mediaan prijs t.o.v. 5 jaar geleden;
- de mediaan verkoopprijs van appartementen, studio's of flats en de evolutie van deze mediaan prijs t.o.v. 5 jaar geleden;
- de mediaan verkoopprijs van bouwgrond en de evolutie van deze mediaan t.o.v. 5 jaar geleden;
- de verdeling van de inwoners volgens 3 leeftijdscategorieën in aantal en in percentage;
- de werkloosheidsgraad;
- het % van de huishoudens dat een leefloon krijgt;
- het # sociale huurwoningen dat moet bereikt worden volgens het grond- en pandendecreet tegen 2020 (0-meting + Bindend Sociaal Objectief);
- het # sociale koopwoningen dat moet bereikt worden volgens het grond- en pandendecreet tegen 2020 (0-meting + Bindend Sociaal Objectief);
- het # sociale kavels dat moet bereikt worden volgens het grond- en pandendecreet tegen 2020 (0-meting + Bindend Sociaal Objectief);
- de nominale verdeling van het aantal woonegelegenheden volgens type gesloten bebouwing, halfopen bebouwing, open bebouwing en flatgebouwen.
- *(de mediaan markthuurlaag van het patrimonium van de SHM)*

Daarnaast vormen ook de lokale toewijzingsreglementen een element van de omgevingsanalyse. Er wordt een samenvatting van de inhoud van de eventuele lokale toewijzingsreglementen die van toepassing zijn in de gemeenten van het werkgebied van de SHM weergegeven. Doorgaans worden deze toewijzingsreglementen opgesteld met medewerking van – zo niet integraal door – de SHM die in de gemeente actief is, maar het is de lokale overheid die hiervoor de verantwoordelijkheid draagt na validatie door het college van Burgemeester en Schepenen of de gemeenteraad. Daarom wordt het als een omgevingselement wordt beschouwd.

TOELICHTING DOOR DE VMSW EN DOOR WONEN-VLAANDEREN

Bij de operationele doelstelling 6.2. zal de visitatiecommissie zich uitspreken over de vraag over de mate waarin de SHM beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk informeert. Van de SHM wordt verwacht dat ze aan de VMSW en Wonen-Vlaanderen alle informatie ter beschikking stelt die ze nodig hebben in het kader van hun opdrachten inzake sociale huisvesting. Indien geen toelichting wordt verstrekt, wordt ervan uitgegaan dat de SHM in voldoende mate tegemoet komt aan deze verwachting. Naar aanleiding van elke visitatie kan de VMSW en Wonen-Vlaanderen melding maken van eventuele uitzonderlijke prestaties of tekortkomingen in dit verband.

RAPPORT VAN DE TOEZICHTHOUDER

Een bijzonder onderdeel van de omgevingsanalyse wordt gevormd door een rapport van de toezichthouder, waarin hij een antwoord geeft op de vraag of bij de SHM ernstige inbreuken op de wettelijke en reglementaire verplichtingen of op de beginselen van behoorlijk bestuur werden geconstateerd, met - indien van toepassing - een specificatie van de inbreuken. Daarbij is het niet de bedoeling dat alle schorsingen of vernietigingen van beslissingen door de toezichthouder worden opgesomd, maar enkel de vernietigingen van beslissingen, waartegen geen beroepsprocedure meer loopt. Het rapport kan ook een eventuele toelichting bevatten bij het risicoprofiel van de SHM volgens de toezichthouder.

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat de vaststellingen van de toezichthouder worden besproken of beoordeeld tijdens de visitatie. Zo wordt verwarring vermeden tussen de opdrachten van de visitatiecommissie en van de toezichthouder. Het rapport van de toezichthouder maakt wel onlosmakelijk deel uit van de omgeving - de context - waarin de SHM functioneert. De beoordeling van de wettelijkheid en van behoorlijk bestuur door de toezichthouder kan de visitatoren immers een breder zicht bieden op de SHM bij de beoordeling van de andere prestatievelen. Maar het is essentieel om wettelijkheid en behoorlijk bestuur strikt gescheiden te houden van de beoordeling van de prestaties van de SHM door de visitatiecommissie.

Daarnaast kan het rapport van de toezichthouder ook elementen bevatten m.b.t. operationele doelstelling 6.2. (beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk informeren). Ook aan Inspectie RWO moet de SHM alle informatie ter beschikking stellen opdat deze haar wettelijke opdrachten kan vervullen. Indien geen toelichting wordt verstrekt, wordt ervan uitgegaan dat de SHM in voldoende mate tegemoet komt aan deze verplichting. Naar aanleiding van elke visitatie kan de toezichthouder melding maken van eventuele uitzonderlijke prestaties of tekortkomingen in dit verband.

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

De operationele doelstellingen die betrekking hebben op deze strategische doelstelling zijn:

- 1° De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen;
- 2° De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen;
- 3° De SHM brengt sociale kavels op de markt;
- 4° De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en sociale kavels te realiseren;
- 5° De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen.

Bij de beoordeling van de prestaties wordt alleen rekening gehouden met de prestatieindicatoren. Om deze prestaties te beoordelen kan wel worden rekening gehouden met de omgevingsindicatoren en onderstaande effectindicatoren.

Effectindicatoren voor SHM met huuractiviteiten:

- Aandeel van de huurdershuishoudens (van de SHM) waarvan de referentihuuder 65 jaar of ouder is;
- Aandeel van de huurdershuishoudens (van de SHM) met gezinshoofd van niet-Belgische nationaliteit;
- Aandeel van de huurders (van de SHM) die alleenstaand zijn;
- Gemiddeld equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders (van de SHM);
- *(Mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders (van de SHM);)*
- *Indien van toepassing: gemiddeld equivalent netto-belastbaar inkomen van de gezinnen die een bijzondere sociale lening afsluit (via de SHM);*
- *(Indien van toepassing: mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de gezinnen die een bijzondere sociale lening afsluit (via de SHM))*

Effectindicatoren voor SHM met koopactiviteiten:

- Gemiddeld equivalent netto-belastbaar inkomen van de gezinnen die een bijzondere sociale lening afsluit (via de SHM);
- *(Mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de gezinnen die een bijzondere sociale lening afsluit (via de SHM);)*
- *(Gemiddeld en mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de kopers (van de koopwoningen gerealiseerd door de SHM)) – pas beschikbaar vanaf 2012*

Mogelijke vragen:

- Hoe verklaart u het aantal sociale huur- en/of koopwoningen in het werkgebied van de SHM? In welke mate is deze het gevolg van de inspanningen van de SHM?
- Hoe verklaart u de inkomenspositie van de huurders, kopers en/of ontleners van de SHM? In welke mate is deze het gevolg van de inspanningen van de SHM?
- Hoe beoordeelt u meer algemeen de beschikbaarheid van woningen voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden in het werkgebied?
- Op welke manier meent u impact te kunnen hebben op de wachtlijsten?

Toelichting SD 1**De wachtlijsten inzake sociale huur- en sociale koopwoningen**

De gegevens uit de wachtlijsten worden (nog) niet automatisch opgenomen in de omgevingsindicatoren, maar worden ad hoc verzameld naar aanleiding van een visitatie.

Van de SHM wordt minstens verwacht dat ze regelmatig een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de wachtlijsten maakt met het oog op het afstemmen van de projecten op de vraag en zich de vraag stelt of ze op enige wijze een impact heeft of kan hebben op de samenstelling van de wachtlijsten. De evaluatie heeft oog voor de gezinssamenstelling van de kandidaat-huurders en de eventuele geografische voorkeuren van de kandidaten. De SHM geeft aan hoe ze plant hierop in te spelen. Onder operationele doelstelling 6.1. wordt dieper ingegaan over de manier waarop de SHM met de burgers communiceert, waarbij ook de communicatie

m.b.t. wachtlijsten en inschrijvingen aan bod komt.

Het aantal sociale huur- en koopwoningen t.o.v. de doelstellingen uit het decreet houdende het Grond- en Pandenbeleid

De beschikbaarheid van woningen, zoals geformuleerd onder de strategische doelstellingen hieronder, moet ideaal worden gerelateerd aan de behoefte, bij voorkeur op gemeentelijk niveau. Er bestaan voor gemeenten echter (nog) geen behoeftenramingen. Wel beschikbaar is het bindend sociaal objectief inzake bijkomende sociale huur- en koopwoningen en sociale kavels dat naar aanleiding van het grond- en pandendecreet per gemeente werd vastgelegd. Deze gegevens worden opgenomen bij de omgevingsindicatoren. Voor de sociale huur kan het aantal sociale huurwoningen in de gemeenten van het werkgebied gerelateerd worden aan de som van de nulmeting in die gemeenten en de aantallen die in het bindend sociaal objectief van die gemeenten werden voorzien. Het is duidelijk dat de SHM in kwestie slechts beperkt invloed heeft op deze indicator. Het betreft daarom een effectindicator, die moet geïnterpreteerd worden in samenhang met meerdere omgevingsindicatoren. Het is ook duidelijk dat het hier een indicator betreft die slechts in beperkte mate de recente inspanningen van de SHM weergeeft. Het resultaat is vooral afhankelijk van de inspanningen in het verleden, van de SHM in kwestie, maar ook van de andere actoren. Voor het meten van de recente inspanningen van de SHM is een indicator opgenomen onder OD 1.1.

Wat de sociale koopwoningen betreft ligt een indicator op basis van werkelijke behoeften nog minder voor de hand. In de eerste plaats is het aantal huishoudens dat voldoet aan de wettelijke voorwaarden om in aanmerking te komen voor een sociale koopwoning een pak hoger dan voor de sociale huur en zullen nieuwe projecten steeds slechts marginaal bijdragen tot een behoefte die op deze wijze wordt gemeten. De relevantie van een indicator die meet in welke mate aan de potentiële vraag wordt voldaan, is derhalve twijfelachtig. Los daarvan moet men beslissen hoe ver men teruggaat in het verleden om het aanbod aan sociale koopwoningen te tellen. Een mogelijk referentiepunt is 20 jaar, dit is de periode waarin het wederinkooprecht van kracht is. Een voor het verleden echter niet op te lossen tekortkoming is dat de sociale koopwoningen aangeboden door intercommunales niet geïnventariseerd werden. Dit is pas het geval vanaf 2008, met de inwerkingtreding van het Grond- en Pandendecreet. De prestatie van de SHM kan dan ook voornamelijk gemeten worden met een prestatieindicator die het aantal sociale koopwoningen weergeeft dat door de SHM werd gerealiseerd. Onder de omgevingsindicatoren worden cijfers voorzien vanaf het jaar 2000, die eventueel kunnen worden aangevuld door gegevens die de SHM zelf aanbrengt. Als effectindicator wordt de meest recente voortgangstoets van het binden sociaal objectief (BSO) aangegrepen, die meet in welke mate dit BSO al werd behaald.

Met betrekking tot sociale kavels wordt dezelfde effectindicator van sociale koopwoningen gebruikt, nl. de meest recente voortgangstoets van het bindend sociaal objectief (BSO).

Alhoewel de bovenvermelde indicatoren duidelijke effectindicatoren zijn, waaraan de SHM een reële bijdrage kan leveren, doch waarvoor de SHM meestal niet alleen verantwoordelijk is, wordt deze indicator opgenomen onder de omgevingsanalyse. De reden is van praktische en

methodologische aard. De Bindende Sociale Objectieven uit het Grond- en Pandendecreet werden immers per gemeente geformuleerd, zodat ook best per gemeente wordt beoordeeld in welke mate die doelstellingen werden gerealiseerd. De realisatie van de BSO op basis van een gemiddelde in het werkgebied van de SHM in vergelijking met het resultaat in de andere werkgebieden van de SHM geeft onvoldoende nuancemogelijkheid. Vandaar dat de effectindicator niet per SHM maar per gemeente wordt voorgesteld in de omgevingsanalyse.

Doelgroepbereik

Welke doelgroep bereikt de SHM? Hiervoor wordt gekeken naar vier indicatoren: het inkomen, het aandeel van de ouderen onder de huurders, het aandeel sociale huurders waarvan het gezinshoofd niet de Belgische nationaliteit bezit en het aandeel alleenstaanden.

Om bij de beoordeling van het inkomen rekening te kunnen houden met de gezinslast is het inkomen gestandaardiseerd of 'equivalent' gemaakt. Hierbij wordt het belastbaar inkomen gedeeld door een factor die corrigeert voor de gezinsomvang en leeftijd van de gezinsleden. Immers, een belastbaar inkomen van bv. 2.000 euro per maand heeft een andere betekenis voor alleenstaande dan voor bv. een gezin met kinderen. Hier werd gebruik gemaakt van de OESO-equivalentieschaal, één van de meest gebruikte equivalentieschalen. Het hoofd van een huishouden krijgt hier een gewicht gelijk aan een. Elk ander volwassen gezinslid vanaf 15 jaar een gewicht gelijk aan 0,5 en elk kind onder de 15 jaar 0,3. Voor een koppel met twee kinderen onder de 15 jaar is dus de factor waardoor het netto-belastbaar inkomen wordt gedeeld $1 + 0,5 + 0,3 + 0,3 = 2,1$. Het equivalent inkomen voor een huishouden met meer dan een gezinslid bedraagt dus altijd meer dan het inkomen per hoofd van het gezin.

Het gemiddeld equivalent belastbaar inkomen van de klanten van SHM's (huurders, kopers en sociale leners) wordt uitgezet in een frequentieverdeling, waarop de positie van de SHM wordt aangeduid. Het gesprek vertrekt van deze verdeling. Het is de bedoeling om dit in de toekomst op basis van de mediaan te gaan uitzetten om het effect van extreme waarden minder groot te laten doorwegen. Het equivalent belastbaar inkomen van de kopers van sociale koopwoningen kan pas berekend worden vanaf 2012, omdat pas vanaf dan de leeftijd van de gezinsleden van een sociale koper consequent wordt bijgehouden. Bij de interpretatie van deze indicator wordt in belangrijke mate rekening gehouden met de omgeving waarbinnen de SHM werkt. Zo zijn in een stedelijke omgeving de inkomens doorgaans lager, zijn er meer ouderen, meer allochtonen en meer alleenstaanden. De omgevingsindicatoren bieden daar een inzicht in.

Hoewel het meten van het doelgroepbereik voornamelijk via effectindicatoren gebeurt, bevatten ook de jaarverslagen van de sociale huisvestingsmaatschappijen hierover meestal heel wat informatie. Ook deze informatie kan gebruikt worden als invalshoek voor het gesprek.

OD1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Prestatieindicatoren SHM met huuractiviteiten:

- Jaarlijks aantal gerealiseerde huurwoningen (gemiddeld over periode van de laatste 5 jaar) ;

- Idem in % van het totaal aantal huurdersgezinnen;
- Aantal bij de VMSW aangemelde nieuwe huurwoningen in % van het totaal aantal huurdersgezinnen;
- Aantal woningen die op een uitvoeringsprogramma staan, maar nog niet gerealiseerd zijn, in % van het totaal aantal huurdersgezinnen.

Vereisten voor SHM met huuractiviteiten:

- Het jaarlijks aantal gerealiseerde huurwoningen in % van het totaal aantal huurdersgezinnen ligt in kwartiel 2, 3 of 4 van de frequentieverdeling.
- Het 'aangemelde aantal nieuwe huurwoningen' in % van het totaal aantal huurdersgezinnen ligt in kwartiel 2, 3 of 4 van de frequentieverdeling.
- Het aantal huurwoningen dat op een uitvoeringsprogramma staat en dat nog niet werd gerealiseerd in % van het totaal aantal huurdersgezinnen ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.

Mogelijke vragen:

- Hoe evalueert u het aantal gerealiseerde huurwoningen, het aantal aangemelde huurwoningen en het aantal woningen dat reeds werd geprogrammeerd maar nog niet werd opgeleverd?
- Hoe verklaart u de samenstelling en de geografische voorkeuren uit de wachtlijsten van de SHM en op welke manier wordt hiermee omgegaan bij de planning van de bouw en/of renovatie van huur- en koopwoningen?

Toelichting OD 1.11. Aanmelding en planning van sociale huurwoningen (Uitvoeringsprogramma)

In het verleden gebeurde het opnemen van investeringsprojecten in sociale huur- en koopwoningen niet planmatig. Bij SBR werden dossiers projectmatig goedgekeurd door de Vlaamse administratie. Voor het 'Investeringsprogramma', dat verliep via de VHM / VMSW, gebeurde de planning op basis van jaarprogramma's, maar was vooral de stand van zaken van het dossier bepalend om te worden opgenomen in het programma. Met uitzondering van de toepassing van enkele verdeelsleutels was er geen sprake van afstemming van de programma's op de noden.

Dit gebeurt in principe wel vanaf 2009. Om de vijf jaar wordt een 'beleidsmatig investeringsprogramma' (IP) opgemaakt dat een verdeling bevat tot op niveau van de gemeenten. De verdeling van de middelen is mee gebaseerd op het decreet 'Grond- en Pandenbeleid', waarin principes verankerd zijn voor verdeling van het sociaal woonaanbod over de gemeenten. De VMSW fungeert als aanmeldpunt voor alle initiatiefnemers en op basis van de voorstellen maken zij een voorlopige lijst op. Vervolgens worden de voorstellen afgetoetst aan de bevindingen van het lokaal woonoverleg en aan de criteria en prioriteiten zoals opgenomen in het IP en wordt een ontwerp van 'uitvoeringsprogramma' (UP) opgesteld. In een volgende fase wordt dan de betrokkenheid van de sociale woonorganisaties, de gemeenten en

de privésector georganiseerd. Hiertoe wordt een beoordelingscommissie gevraagd een advies te verlenen bij het ontwerp van uitvoeringsprogramma, waarna de VMSW een (eventueel) aangepast ontwerp van UP opmaakt dat ter goedkeuring en met het nodige advies aan de minister ter goedkeuring voorlegt.

Het UP vormt dus vanaf 2009 één van de ijkpunten om te beoordelen of de SHM voldoende woningen en voldoende kavels realiseert. Omwille van het cruciale belang hiervan, wordt de uitvoering van dit uitvoeringsprogramma mee opgenomen in de vereisten. De opname op het UP van een bepaald jaar betekent evenwel niet dat de projecten in datzelfde jaar worden gerealiseerd. Hoe groter het project, of hoe meer woningen worden gebouwd, of hoe meer gronden moeten worden verworven, hoe langer de realisatie van het bouwproject (doorgaans 2 à 4 jaar) kan duren.

De visitatiecommissie vergelijkt daarnaast ook de prestaties van de SHM op vlak van nieuwbouw van huur- en koopwoningen met de prestaties van andere SHM's.

2. Sociale huurwoningen realiseren

Over de realisaties van nieuwe woningen zijn heel wat cijfergegevens beschikbaar. Om de cijfers te kunnen vergelijken tussen SHM's worden ze gerelateerd aan de schaal van de SHM.

Als indicator op basis waarvan de prestaties kunnen vergeleken worden, is voor de huuractiviteiten opgenomen het jaarlijks aantal gerealiseerde huurwoningen over een periode van 5 jaar in % van het woningpatrimonium. Voor de beoordeling wordt daarbij gekeken naar het kwartiel waarin de betreffende SHM zich bevindt. Voorlopig is als vereiste opgelegd dat de SHM zich niet in het laagste kwartiel mag bevinden. Bij de interpretatie wordt rekening gehouden met de omgevingsfactoren, die in belangrijke mate mee kunnen verklaren waarom de SHM goede of minder goede prestaties kan voorleggen.

Voor de beoordeling van de geplande realisaties wordt gekeken naar twee indicatoren:

- het aantal nieuwe huurwoningen die bij de VMSW zijn 'aangemeld' (de VMSW vraagt SHM's alle toekomstige projecten aan te melden, ongeacht de financieringsbron)
- Ook het aantal sociale huurwoningen dat op een uitvoeringsprogramma staat, maar nog niet werd gerealiseerd, uitgedrukt in % van het aantal huurdersgezinnen, is een maatstaf die op dezelfde manier wordt beoordeeld.

Als achtergrondinformatie wordt het aantal gerealiseerde sociale huurwoningen per jaar weergegeven sinds 2000 in de omgevingsanalyse.

OD 1.2: De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen

Prestatieindicatoren voor SHM met koopactiviteiten:

- Jaarlijks aantal gerealiseerde koopwoningen (gemiddeld over periode van de laatste 5 jaar)
- Aantal 'aangemelde' nieuwe koopwoningen
- Aantal nieuwe koopwoningen dat op een uitvoeringsprogramma staat maar dat nog niet werd gerealiseerd
- Gemiddeld leenvolume in de afgelopen 5 jaar
- Aantal verstrekte sociale leningen totaal en naar aard van de beleende activiteit (nieuwbouw, verbetering/aanpassing/renovatie van de eigen woning en aankoop met renovatie, koopwoning, overname onverdeelde helft), gemiddeld over de afgelopen 5 jaar

Vereisten voor SHM met koopactiviteiten:

- Het jaarlijks aantal gerealiseerde koopwoningen ligt in kwartiel 2, 3 of 4 van de frequentieverdeling.
- Het 'aangemelde' aantal nieuwe koopwoningen ligt in kwartiel 2, 3 of 4 van de frequentieverdeling.
- Het aantal nieuwe koopwoningen dat op een uitvoeringsprogramma staat maar nog niet werd gerealiseerd ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- Het 'gemiddeld leenvolume in de afgelopen 5 jaar' ligt in kwartiel 2, 3 of 4 van de frequentieverdeling.
- Het aantal verstrekte sociale leningen voor de verrichtingen "aankoop met renovatie" en "verbetering/aanpassing/renovatie van de eigen woning" gemiddeld over de afgelopen 5 jaar ligt in kwartiel 2, 3 of 4 van de frequentieverdeling.

Mogelijke bijkomende vragen:

- Hoe evalueert u het aantal gerealiseerde koopwoningen, het aantal aangemelde koopwoningen en het aantal woningen dat reeds werd geprogrammeerd maar nog niet werd opgeleverd?
- Heeft u een verklaring waarom de SHM zich t.o.v. de andere SHM's op deze positie bevindt voor bijvoorbeeld de belening van renovatieverrichtingen?
- Heeft de SHM een bewuste strategie m.b.t. hypothecaire kredietverlening?
- Werkt de SHM samen met andere instanties of kredietverstrekkers?
- Op welke manier begeleidt u geïnteresseerden op zoek naar een sociaal krediet? Op welke manier moedigt u potentiële kandidaat-leners aan zich in te schrijven voor een sociale lening?
- Als u doorverwijst naar een andere kredietverstrekker (EKM's, VWF, privé, ...) op welke manier doet u dat dan? Hoeveel keer gebeurt dit?
- Hoe verklaart u de samenstelling en de geografische voorkeuren uit de wachtlijsten inzake sociale koopwoningen?
- Op welke manier worden de wachtlijsten inzake sociale koopwoningen als instrument of sturing gebruikt bij het ontwikkelen van nieuwe koopprojecten?
- Welke strategie, visie of praktijk kent de SHM m.b.t. kopers van sociale koopwoningen die de voorwaarde m.b.t. de bewoningsplicht niet naleven?

Toelichting OD 1.2

1. Uitvoering van het UP (Uitvoeringsprogramma)

Zie Toelichting onder OD 1.1.

2. Sociale koopwoningen realiseren

Bij gebrek aan een goede indicator voor schaal, worden voor de koopwoningen de realisaties bekeken in absolute termen. De centrale indicator is hier het aantal gerealiseerde koopwoningen over de voorbije periode van 5 jaar en het aantal geprogrammeerde koopwoningen. Er werd gekozen voor een periode van 5 jaar omdat de bouw van woningen meestal in golfbewegingen gebeurt, waardoor het aantal realisaties in één enkel jaar sterk kan verschillen van jaar tot jaar. Daarenboven kan ook een aanzienlijk verschil ontstaan tussen het aantal gerealiseerde koopwoningen en het aantal verkochte koopwoningen in een bepaald jaar. Momenteel gebeurt het slechts zeer uitzonderlijk dat een sociale koopwoning niet verkocht geraakt, maar het tijdstip van verkoop (de akte) kan wel gemakkelijk 6 maanden na de opleveringsdatum plaatsvinden. Omdat de bouw van de woningen veel meer activiteit en complexiteit met zich brengt dan de verkoop ervan, wordt als indicator gekozen voor het aantal opgeleverde woningen i.p.v. het aantal verkochte woningen, gemiddeld over een periode van 5 jaar.

De beoordeling gebeurt ook hier op basis van de positie binnen de sector. Bij de beoordeling kan rekening worden gehouden met de schaal van de SHM en met de reeds gerealiseerde sociale koopwoningen per gemeente t.o.v. de in het decreet houdende het Grond- en Pandendecreet voorziene bijkomende sociale koopwoningen tegen 2020 in die gemeente, en dit t.o.v. de O-meting die vertrekt van een situatie op 31/12/2007 (zie omgevingsindicatoren).

Voor de 'aangemelde' en 'geplande' woningen: zie Toelichting onder OD 1.1.

Als achtergrondinformatie wordt het aantal gerealiseerde sociale koopwoningen per jaar weergegeven sinds 2000 in de omgevingsanalyse.

3. Sociale leningen

De VMSW staat sociale leningen toe aan particulieren. De gemengde SHM's en de SHM's die enkel koopactiviteiten ontwikkelen treden op als front-office dienstverlener voor de VMSW m.b.t. het verstrekken van bijzondere sociale leningen. Deze SHM's staan in voor het contact met de klanten en het opmaken van het dossier. Daarbij wordt eerst elke geïnteresseerde lener ingeschreven in een chronologisch register. Zolang er voldoende budget is, wordt elke ingeschrevene in chronologische volgorde gecontacteerd om ook een effectieve leningsaanvraag te doen. Gemiddeld genomen leiden slechts 70 à 80% van het aantal inschrijvingen tot een effectieve lening en hiervoor zijn verschillende redenen: een kredietstop, waardoor leners een andere kredietgever opzoeken, een gelijktijdige inschrijving bij meerdere SHM's, een gelijktijdige inschrijving bij het VWF, ingeschrevenen die uiteindelijk niet solvabel blijken of niet aan de

toekenningsvoorwaarden blijken te voldoen, ...

Het aantal inschrijvingen, opgesplitst naar aard van de te belenen activiteit, kan dus wel een beeld geven van de activiteit van de SHM m.b.t. de bemiddeling in hypothecair krediet. Het aantal effectief bemiddelde leningen (en het totale leenvolume) bieden een aanvullende blik op de prestaties van de SHM in dit verband. De beoordeling gebeurt op basis van een indeling in kwartielen. Vooral belangrijk is dat de SHM naast het aanbieden van leningen om de aankoop van een sociale koopwoning te financieren ook renovatie-activiteiten bij particulieren beleent. Om deze reden is als vereiste opgenomen dat het aantal leningen voor renovatieverrichtingen (al dan niet in combinatie met aankoop) niet in het laagste kwartiel ligt. Bij de interpretatie wordt rekening gehouden met omgevingsfactoren, waarbij een eventueel tekort aan investeringsbudget om aan de vraag te beantwoorden een belangrijke omgevingsfactor is. Ook de grootte van het werkgebied en de gemiddelde verkoopprijzen van woningen in het werkgebied kan een belangrijke invloed hebben op het aantal inschrijvingen en toegekende leningen.

Er wordt ook voorzien dat sommige SHM's, die in principe uitsluitend huuractiviteiten ontwikkelen, vanaf 2013 ook als front-office dienstverlener voor de VMSW inzake de sociale kredietverstrekking kunnen optreden. Hieraan zijn wel voorwaarden verbonden. De SHM dient vanaf UP 2011 gedurende de laatste drie jaar gemiddeld minstens 12 sociale koopwoningen gerealiseerd te hebben (in 2013 zal dus uitzonderlijk niet het gemiddelde van de laatste 3 jaar maar wel dat van de laatste 2 jaar genomen worden, namelijk UP 2011 en UP 2012). Tegelijk dient de SHM een bemiddelingsovereenkomst af te sluiten met de VMSW. De huurSHM krijgt dan dezelfde bemiddelingsvergoeding als een koopSHM. De huurSHM kan er ook voor kiezen om voor de bemiddeling door te verwijzen naar een traditionele koopSHM, en dit in ruil voor een forfaitaire aanbrengvergoeding. Tenslotte wordt ook aan de SHM gevraagd om de klantentevredenheid te meten (zie OD 6.3.), waardoor de prestaties van de SHM's m.b.t. sociale kredietverstrekking op een andere manier worden beoordeeld.

3. Bijkomende opdrachten naar aanleiding van het Grond- en Pandendecreet

Het Grond- en Pandendecreet voorziet expliciet de mogelijkheid dat private initiatiefnemers sociale koopwoningen realiseren ter uitvoering van een sociale last. Deze sociale koopwoningen worden niet door de private initiatiefnemer zelf verkocht, maar door een lokaal actieve SHM. De SHM treedt als het ware op als bemiddelaar tussen de verkoper en de kandidaat-kopers. Zij verkoopt de sociale koopwoningen in naam en voor rekening van de private initiatiefnemer, daarbij gebruikmakend van haar inschrijvingsregisters. De private initiatiefnemer sluit over de concrete prestaties en de eventuele vergoeding voor de bemiddelingsopdracht een administratieovereenkomst met de SHM. Eens verkocht, oefent de SHM met betrekking tot die woningen alle rechten uit, alsof zij ze zelf gerealiseerd zou hebben.

Dit brengt voor de SHM bijkomende taken met zich mee die momenteel nog niet gemeten worden d.m.v. prestatieindicatoren. Bij de verkoop van een sociale koopwoning kan de SHM wel een bijzondere sociale lening aanbieden, maar de koper kan deze lening ook afsluiten via het VWF, waardoor niet alle prestaties in de indicator kunnen worden ondergebracht. In afwachting

van de ontwikkeling van een indicator kan de visitatiecommissie peilen naar de extra prestaties die de SHM op het vlak van haar bemiddelingsopdracht heeft geleverd en hiermee rekening houden bij de beoordeling van de globale operationele doelstelling.

In elk geval wordt de SHM vergoed door middel van een percentage op de verkoopprijs van de woning. De administratieovereenkomst bevat voor de SHM standaard een vergoeding van 1% van de verkoopprijs van koopwoningen, zodat de financiële positie van de SHM niet wordt aangetast door de bijkomende taken n.a.v. het Grond- en Pandendecreet.

4 Wederinkoop van koopwoningen

Bij de aankoop van een sociale koopwoning verbindt de koper er zich toe om de woning 20 jaar lang persoonlijk te bewonen. De koper is verplicht de SHM onmiddellijk en vooraf op de hoogte te brengen van ieder voornemen tot vervreemding (verkoop, schenking, ...), overdracht van een zakelijk recht (volle eigendom, vruchtgebruik, recht van opstal of erfpacht) of niet-persoonlijke bewoning.

Naast de verkoop van de net gerealiseerde sociale koopwoningen, kunnen SHM's dus ook geconfronteerd worden met kopers van woningen die de voorwaarden na aankoop niet naleven of kunnen naleven. Behalve wanneer de verkoop het gevolg is van overmacht, kan de SHM kiezen om een schadevergoeding te eisen of om de woning weder in te kopen. Bij uitoefening van het recht van wederinkoop koopt de SHM de woning terug aan dezelfde prijs als bij de oorspronkelijke verkoop, vermeerderd met de gemaakte kosten van de koop en de eventuele kosten van de verbeterings- en herstellingswerkzaamheden, voor zover die werden uitgevoerd overeenkomstig de bepalingen op de ruimtelijke ordening en de stedenbouw. Winsten zijn dus in elk geval uitgesloten.

Sommige SHM's beslissen – bij wijze van algemene beleidsmaatregel – om altijd weder in te kopen en nimmer de niet-afgeschreven overheidsinvestering te vorderen (of omgekeerd), anderen beslissen dan weer op een meer ad hoc basis.

Aan de beslissing om een recht van wederinkoop niet uit te oefenen, liggen veelal billijkheidsoverwegingen ten grondslag. Zo zal een SHM gewoonlijk niet wederinkopen indien sinds het verlijden van de authentieke verkoopsakte (betreffende de woning waarop een dergelijk recht van toepassing is) reeds een termijn van meer dan 15 jaar is verstreken, dit vanuit de idee dat het binnen deze constellatie onredelijk zou zijn om dit wel te doen – gezien de waardevermeerdering binnen deze periode.

Daarentegen zal de prikkel om wèl het recht van wederinkoop uit te oefenen vrij groot zijn indien de oorspronkelijke koper verkoopt binnen een termijn van 5 jaar sinds het verlijden van de authentieke verkoopsakte. De SHM zal in dat geval sneller geneigd zijn te willen voorkomen dat de woning het sociaal patrimonium verlaat. De keuze om een schadevergoeding te eisen of om de woning weder in te kopen, is dus volledig vrij en kan bepaald worden in functie van de lokale noden en visie.

OD1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt**Prestatieindicatoren voor SHM met koop- en/of huur-activiteiten:**

- Het aantal verkochte sociale kavels per jaar sinds X-4;
- De gemiddelde (*en/of mediaan*) verkoopprijs van de verkochte sociale kavels van de afgelopen 5 jaar;

Vereiste voor SHM met koop- en/of huuractiviteiten:

- De SHM heeft een duidelijke strategie met betrekking tot het realiseren van sociale kavels, en deze strategie is in samenspraak met elke gemeente uit het werkgebied afgestemd op de doelstellingen uit het Grond- en Pandendecreet.

Toelichting OD 1.3

Sociale kavels worden momenteel niet onder een apart deelprogramma van het UP geprogrammeerd. Enkel indirect kan de programmatie van sociale kavels worden afgeleid uit het deelprogramma Subsidie Sloop en Infrastructuur (SSI) van het UP. Sociale kavels kunnen immers wel worden aangelegd met infrastructuursubsidies, zodat een deel van de geplande sociale kavels uit dit UP kunnen worden afgeleid. Een instrument dat alle door SHM's geplande sociale kavels in kaart brengt, ontbreekt momenteel. Bovendien ontbreekt een duidelijk referentiekader voor de verwachtingen t.a.v. SHM's op het vlak van sociale kavels.

Aangezien ook hier een goede indicator voor schaal ontbreekt, wordt de realisatie van sociale kavels bekeken in absolute termen, en wordt rekening gehouden met het aantal verkochte kavels, en dit gemiddeld genomen over een periode van de laatste 5 jaar. Uiteraard wordt geen rekening gehouden met de verkoop van weder ingekochte kavels. De beoordeling gebeurt vertrekkende van de positie binnen de sector. Bij de beoordeling kan o.m. rekening worden gehouden met de schaal van de SHM, maar ook met de doelstelling die krachtens het decreet houdende het grond- en pandenbeleid in het werkgebied van de SHM werd opgelegd. Het decreet voorzag in 1000 bijkomende sociale kavels tegen 2020, opgesplitst per gemeente, en dit t.o.v. de 0-meting die vertrekt van een situatie op 31/12/2007. Het zijn echter de gemeenten die in hun regierol verantwoordelijk zijn voor de realisatie van deze doelstellingen, en de SHM kan hieraan een bijdrage leveren. In het gesprek tussen visitatiecommissie en SHM, maar tussen de gemeenten en de visitatiecommissie kan gepeild worden naar de visie en de intenties van de SHM en de gemeente ter zake en de manier waarop deze wordt gerealiseerd.

Ook de gemiddelde (of in de toekomst ook mediaan) verkoopprijs van de verkochte sociale kavels over de laatste 5 jaar kan een gespreksonderwerp vormen van de SHM met de visitatiecommissie. Dit kan ook aan bod worden gebracht bij het derde prestatieveld, dat over de betaalbaarheid handelt. De prijsnormen voor sociale en middelgrote kavels staan vermeld in de Bijlage V van het Overdrachtenbesluit⁹. Deze zijn:

⁹ Het besluit van de Vlaamse Regering van 29 september 2006 betreffende de voorwaarden voor de overdracht van onroerende goederen door de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen en de sociale huisvestingsmaatschappijen ter uitvoering van de Vlaamse Wooncode.

- Sociale kavel: 50-85% van venale waarde
- middelgrote kavel: 90-100% van venale waarde.

De SHM kan de verkoopprijs van kavels dus voor een deel zelf bepalen. De SHM kan aanduiden op welke manier haar prijszetting tot stand komt, en welke elementen daarbij een bepalende rol spelen. De spanning tussen de gemiddelde verkoopprijs per m² van sociale kavels en de gemiddelde verkoopprijs van bouwgronden kan eveneens een vertrekpunt vormen voor een gesprek, waarbij ook een verklaring kan worden gezocht voor de onderlinge positie t.o.v. de andere SHM's.

Bijkomende opdrachten naar aanleiding van het Grond- en Pandendecreet

Het Grond- en Pandendecreet voorziet expliciet dat private initiatiefnemers sociale kavels kunnen realiseren ter uitvoering van een sociale last. Die sociale kavels worden niet door de private initiatiefnemer zelf verkocht, maar door een lokaal actieve SHM. De SHM treedt als het ware op als bemiddelaar tussen de verkoper en de kandidaat-kopers. Zij verkoopt de sociale kavels in naam en voor rekening van de private initiatiefnemer, daarbij gebruikmakend van haar inschrijvingsregisters. De private initiatiefnemer sluit over de prestaties en de eventuele vergoeding voor de bemiddelingsopdracht een administratieovereenkomst met de SHM. Eens verkocht, oefent de SHM met betrekking tot die kavels alle rechten uit, alsof zij ze zelf gerealiseerd zou hebben.

Dit brengt voor de SHM bijkomende taken met zich mee die momenteel nog niet gemeten worden d.m.v. prestatieindicatoren. In afwachting van de ontwikkeling van een indicator kan de visitatiecommissie peilen naar de extra prestaties die de SHM op het vlak van haar bemiddelingsopdracht heeft geleverd en hiermee rekening houden bij de beoordeling van de globale operationele doelstelling. In elk geval wordt de SHM vergoed door middel van een percentage op de verkoopprijs van de kavel. De administratieovereenkomst bevat voor de SHM standaard een vergoeding van 3% van de verkoopprijs van kavels, zodat de financiële positie van de SHM niet wordt aangetast door de bijkomende taken n.a.v. het Grond- en Pandendecreet.

OD 1.4 De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en sociale kavels te realiseren (huur en koop)

Indicatoren:

- Grondreserves uitgedrukt in m² en de evolutie ervan over de laatste 5 jaren
- (Grondreserves uitgedrukt in aantal te bouwen woningen) → van zodra hiertoe een eenvormig meetinstrument is ontwikkeld

Vereisten voor SHM met huur- en/of koopactiviteiten:

- De SHM heeft een duidelijke strategie voor de verwerving en aanwending van gronden en panden. Deze strategie volstaat om de nodige sociale woonprojecten te kunnen uitvoeren.

Mogelijke bijkomende vragen:

- Wordt de aanwezige grondvoorraad als voldoende beschouwd of is er nood aan bijkomende verwervingen?
- Hoe actief is de SHM op het vlak van bijkomende verwervingen?
- Welke hindernissen komt de SHM tegen bij het verwerven van gronden en panden?
- Vindt de SHM het wenselijk om woonuitbreidingsgebied aan te snijden? Welke inspanningen doet zij daarvoor? Wat zijn hierbij de hindernissen?....
- Hoeveel (en eventueel welk type) woningen kunnen volgens de SHM gebouwd worden op de grondreserves?
- Op welke manier worden de wachtlijsten gebruikt bij de strategie inzake verwerving en aanwending van gronden en panden?

Toelichting OD 1.4

Het beschikken over voldoende gronden en panden is een voorwaarde om de nodige woningen en kavels te kunnen realiseren. Sommige SHM's beschikken over een uitgebreide voorraad uit het verleden, andere kunnen maar nieuwe projecten realiseren via nieuwe verwervingen. Om te beoordelen of de SHM 'voldoende' actief is op vlak van verwerving moet men dus rekening houden met de beschikbare en bebouwbare voorraad, en de voorraad die gepland wordt verworven te worden in de uitvoeringsprogramma's. Daarnaast ligt het ook voor de hand dat ook de wachtlijsten een concrete drijfveer kunnen zijn in de strategie m.b.t. grondverwerving en -aanwending. Van de SHM wordt minstens verwacht dat ze regelmatig een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de wachtlijsten maakt met het oog op het afstemmen van de projecten op de vraag.

Een mogelijk interessante indicator die zou kunnen toelaten in te schatten wat de omvang is van de grondvoorraad, is de grondreserve uitgedrukt in het aantal te bouwen woningen. Daarbij kan worden rekening gehouden met de bebouwbaarheid en de richtlijnen van het RSV, maar er zijn nog vele andere factoren die hierop een erg bepalende invloed kunnen hebben. Er wordt daarom momenteel nog gezocht naar een eenvormig en aanvaardbaar meetinstrument. In afwachting hiervan wordt aan de SHM gevraagd hoeveel woningen zij denkt te kunnen realiseren op de grondreserves.

De verwerving van gronden en panden wordt momenteel niet nominaal in een deelprogramma van het UP geprogrammeerd. Er wordt enkel bij de goedkeuring van het UP een enveloppe voorzien, en pas bij de rapportering over het UP worden de concrete projecten nominaal ingevuld, zodat het UP geen goede maatstaf is om na te gaan in welke mate de SHM deze doelstelling behaalt. Er is ook geen ander duidelijk ijkpunt beschikbaar, terwijl het belang van deze doelstelling erg groot is. De visitatiecommissie zal daarom beoordelen of de SHM een verwervingsstrategie heeft, waaruit deze strategie bestaat en of deze strategie volstaat om de nodige projecten te kunnen realiseren.

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

Indicatoren: *te ontwikkelen*

Vereiste voor SHM met huur- en koopactiviteiten:

- De SHM hanteert een bewuste strategie om tegemoet te komen aan de noden van bijzondere doelgroepen en werkt hiervoor samen met elke relevante actor, zoals het OCMW en welzijnsorganisaties.

Mogelijke bijkomende vragen:

- Op welke wijze gaat de SHM op zoek naar de verschillende doelgroepen ?
- Hoe speelt de SHM in op de specifieke noden van een aantal groepen?
- Zijn er binnen het patrimonium van de SHM woningen die zijn aangepast aan de noden van bijzondere doelgroepen? Over hoeveel woningen gaat het? Voor welke doelgroepen?
- Voert de SHM op structurele basis overleg met o.m. de welzijnsactoren?
- Heeft de SHM projecten gerealiseerd met de welzijnsactoren?
- Op welke manier worden de wachtlijsten gebruikt om het aanbod af te stemmen van de verschillende doelgroepen?

Toelichting OD 1.5

De doelgroep van de sociale huisvesting is een erg heterogeen samengestelde groep. Binnen de groep die in aanmerking komt voor een sociale woning zijn er zeer diverse noden. Een goede SHM houdt rekening met de verschillen en de specifieke noden van de verschillende doelgroepen bij het plannen van nieuwe projecten. De visitatiecommissie kan uit de omgevingsanalyse en eventuele specifieke doelgroepen die in een sociale verhuring buiten stelsel of in een gemeentelijk toewijzingsreglement zijn opgenomen een deel van die sociale noden afleiden, Vooral vanuit de gesprekken met de diverse actoren kan de visitatiecommissie peilen naar de specifieke behoeften van het werkgebied. Ook het bestaande en geprogrammeerde (of aangemelde) patrimonium van de SHM (aantal slaapkamers, eenpersoonsstudio's, ...) kan hiervoor een vertrekbasis vormen. Daarnaast ligt het ook voor de hand dat ook hier weer de wachtlijsten een belangrijke bron van informatie vormen om het aanbod af te kunnen stemmen op de lokale noden. Zoals al eerder vermeld wordt van de SHM verwacht dat ze regelmatig een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de wachtlijsten maakt met het oog op het afstemmen van de projecten op de vraag.

Het realiseren van projecten voor specifieke doelgroepen gebeurt vaak in overleg met welzijnsactoren. Op het terrein zijn er tal van projecten opgezet in het grensgebied tussen beide beleidsdomeinen, o.a. voor ouderen, personen met een handicap, cliënten uit (ex)-psychiatrie, campingbewoners, daklozen, thuislozen, Zo kan een samenwerking erin bestaan om ADL-woningen te bouwen of om een deel van het patrimonium te verhuren aan het OCMW of een welzijnsorganisatie, die deze woningen vervolgens verhuren aan de doelgroep. Reglementair

krijgt dergelijke samenwerking vaak de vorm van een zogenaamde 'verhuring buiten het sociaal huurstelsel'. De SHM kan ook een aantal woningen voorbehouden voor een specifieke groep via een doelgroepenplan binnen het gemeentelijk toewijzingsreglement. Het kaderbesluit sociale huur¹⁰ maakt het immers mogelijk dat de gemeenten daartoe een 'doelgroepenplan opmaken.

De samenwerking kan tot stand komen als gevolg van regelmatig en gestructureerd overleg, bijvoorbeeld naar aanleiding van het opmaken van een lokaal sociaal plan, binnen de lokale woonraad of via goede bilaterale contacten. De samenwerking kan maar hoeft niet noodzakelijk te worden vastgelegd in overeenkomsten.

Door middel van vraagstelling peilt de visitatiecommissie naar de strategie die de SHM voert om de verschillende doelgroepen te detecteren en haar aanbod hierop af te stemmen.

Alhoewel de vereiste van een bewuste strategie op het eerste gezicht nauwer aansluit bij de activiteiten van huurmaatschappijen, dienen ook koopmaatschappijen over een dergelijke strategie te beschikken. Zij kunnen bijvoorbeeld via samenwerking interessante projecten, bijvoorbeeld voor specifieke doelgroepen, realiseren.

PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN DE WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

De operationele doelstellingen zijn :

- 1° De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig;
- 2° De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid;
- 3° De SHM bouwt aanpasbaar.

Mogelijke bijkomende vragen:

- Op welke wijze gaat de SHM op zoek naar de verschillende doelgroepen?
- Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de woningen die de SHM aanbiedt? Hoe heeft u de kwaliteit van uw patrimonium in kaart gebracht? Hoe verklaart u de relatief hoge of lage kwaliteit?
- Is een hogere woningkwaliteit wenselijk?
- Heeft u de gewenste hogere woningkwaliteit uitgewerkt in een meerjarig onderhouds- en renovatieprogramma, en zo ja hoe?
- Hoe wordt dit meerjarenprogramma gefinancierd?

Toelichting SD 2

¹⁰ Besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode

Problematisch voor het beoordelen van deze strategische doelstelling is het feit dat er geen uniforme meetinstrumenten beschikbaar zijn voor het meten van de algehele woningkwaliteit. Momenteel lijken de bijkomende administratieve lasten van een dergelijk uniform meetinstrument bovendien veel hoger te liggen dan de mogelijke te behalen winsten of voordelen. Dat elke SHM een aan haar situatie aangepast instrument gebruikt om de woningkwaliteit te meten, is uiteraard wel een vereiste.

Voor de sociale huurwoningen beschikken we wel over de globale resultaten van het woningpatrimonium, n.a.v. de zogenaamde patrimoniumenquête ERP 2020. De Vlaamse overheid stelde in 2011 een urgentieprogramma op om tegen 2020 geen woningen meer te hebben met enkele beglazing, zonder dakisolatie of met weinig energiezuinige verwarmingssystemen. Deze strategische doelstelling wordt kortweg het Vlaams Energierenovatieprogramma 2020 (ERP2020) - zie ook <http://www.woonnet.be/wn/bouw-en-renovatie/energie/erp-2020> - genoemd. Om de impact van deze doelstelling op het patrimonium sociale woningen in te schatten, heeft de VMSW- op vraag van de Minister voor Wonen - in 2010 aan alle SHM's een aantal energetische kenmerken van hun woningen opgevraagd. De resultaten van deze patrimoniumenquête leerden ons dat het energetisch niet zo goed gesteld is met het sociale woningenbestand. Quasi 1 op 2 woningen voldeed in 2010 immers niet aan één of meerdere eisen van het ERP 2020. Op elk van de 3 prioriteiten voldeed ongeveer een kwart van de woningen niet. Voor eengezinswoningen valt vooral op dat in 2010 in 38% van de woningen dakisolatie nog volledig ontbreekt. Appartementen scoren globaal beter, maar kennen vaker een complexere renovatieaanpak.

De gegevens van de patrimoniumenquête rond ERP2020 worden in geaggregeerde vorm per SHM mee opgenomen in de prestatiedatabank. Op die wijze komen zo toch een beperkt aantal objectieve indicatoren beschikbaar voor de woningkwaliteit. In 2012 wordt een update van deze patrimoniumenquête verwacht, waarvan de resultaten eveneens zullen worden opgenomen in de prestatiedatabank.

Een standaard kwaliteitsfiche voor elke sociale woning in Vlaanderen zou ongetwijfeld een breed beeld kunnen bieden op de globale woningkwaliteit maar de meeste SHM's werken nu al met een eigen systeem, dat bovendien afgestemd is op hun specifieke noden en planning. Voor het meten van de prestaties van de SHM's is dit laatste het belangrijkste. De methode die de SHM gebruikt, kan gebaseerd zijn op de patrimoniumenquête, eventueel uitgebreid met gegevens over een aantal essentiële andere woningkenmerken zoals al dan niet aanwezig zijn van centrale verwarming, sanitaire cel, toegankelijkheid ... Verder kunnen elementen worden opgenomen die bijdragen tot de prestatiemeting voor andere operationele doelstellingen, zoals aanpasbaar bouwen en energiezuinigheid. Het meest van belang is echter dat de opvolging van de kwaliteit van het patrimonium gekoppeld wordt aan de onderhouds- en renovatieplanning (zie verder). SHM's kunnen de inventaris van hun patrimonium zo gedetailleerd bijhouden als zij zelf nodig achten en kunnen hierover in gesprek treden met de visitatiecommissie.

De visitatiecommissie zal het systeem waarmee de woningkwaliteit van het patrimonium van de SHM wordt gemeten bekijken en zal bij het bepalen van haar oordeel daarnaast gebruik maken

van:

- de individuele resultaten van de opeenvolgende patrimoniumenquêtes;
- de informatie op de EPC-certificaten;
- eventuele Pv's van de Vlaamse Wooninspectie;
- de inventaris van de 'ongeschikt- en onbewoonbaar verklaarde woningen';
- de subjectieve beoordeling van de woningkwaliteit door de SHM, de lokale woonactoren en de bewoners.

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

Prestatieindicator voor SHM met huuractiviteiten:

- Het aandeel aan sociale huurwoningen van de SHM die volgens de meest recente patrimoniumenquête reeds alle normen van het ERP2020 hebben behaald;
- Het aandeel aan sociale huurwoningen van de SHM die volgens de meest recente patrimoniumenquête reeds de norm m.b.t. dubbele beglazing van het ERP2020 hebben behaald;
- Het aandeel aan sociale huurwoningen van de SHM die volgens de meest recente patrimoniumenquête reeds de norm m.b.t. dakisolatie van het ERP2020 hebben behaald;
- Het aandeel aan sociale huurwoningen van de SHM die volgens de meest recente patrimoniumenquête reeds de norm m.b.t. energiezuinige verwarmingsinstallatie van het ERP2020 hebben behaald.

Vereisten voor SHM met huuractiviteiten:

- De SHM beschikt over een goede meerjarige onderhouds- en renovatieplanning. Deze planning moet er onder andere ook op gericht zijn om de ERP2020 doelstellingen voor het hele patrimonium te halen, maar beperkt er zich niet toe.

Toelichting OD 2.1

Waarom is een onderhouds- en renovatieplanning belangrijk?

Een onderhouds- en renovatieplanning moet de nodige garanties bieden om de kwaliteit van het bestaande patrimonium te verbeteren of op zijn minst te handhaven.

Daarnaast is een onderhouds- en renovatieplanning cruciaal voor het kunnen opmaken van een financiële planning. De planning moet toelaten aan te geven wat het toekomstig kostenpatroon zal zijn en welke financiële middelen hiertoe jaarlijks dienen te worden gereserveerd. Zonder een zo accuraat mogelijk zicht op de toekomst is goed besturen niet mogelijk. Uiteraard kan ook de link worden gelegd tussen de staat van de woningen en de gemiddelde marktwaarde, maar hier moet de nodige voorzichtigheid aan de dag worden gelegd, omdat de marktwaarden werden geëxtrapoleerd op basis van een eerder beperkt aantal schattingen.

Waarom moet een goede onderhouds- en renovatieplanning voldoen?

1° Een goede onderhouds- en renovatieplanning is gespreid over meerdere jaren en vertrekt van de concrete noden inzake onderhoud en renovatie en de doelstellingen ERP2020. Alhoewel er voor de sector nog geen standaard kwaliteitsfiche bestaat, kan van elke SHM verwacht worden dat ze over een accurate kennis en een eigen gestructureerde inventaris beschikt van de staat van het patrimonium;

2° De geplande onderhouds- en renovatiewerken staan in een correcte verhouding tot de effectief vastgestelde noden aan renovatie van het patrimonium. Voor SHM's met een relatief jong patrimonium of een grotendeels gerenoveerd patrimonium kan de gemiddelde jaarlijkse investering lager liggen dan voor SHM's s waar nog een inhaalbeweging noodzakelijk is;

3° Een goede onderhouds- en renovatieplanning is getoetst op haar financiële haalbaarheid. Het is zinloos werken in de planning op te nemen indien de uitvoering er van niet realistisch is volgens de financiële planning.

4° De onderhouds- en renovatieplanning wordt door de Raad van Bestuur van de SHM gebruikt bij het nemen van beleidsbeslissingen. De planning wordt uitgevoerd. Wanneer de planning niet wordt uitgevoerd, zijn de beslissingen daartoe gemotiveerd.

Voor een nadere toelichting bij onderhouds- en renovatieplanning: zie C2008, p. 264-269.

Een goede onderhouds- en renovatieplanning laat toe om te beoordelen of de renovatie-activiteit van woningen in verhouding staat tot de behoefte. Is dit niet het geval, dan tracht de visitatiecommissie zich hierover een oordeel te vormen, afgaande op de mening van de SHM en de gesproken woonactoren.

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

Prestatieindicator voor SHM's met huuractiviteiten:

- E-waarde van het bestaande huurpatrimonium
- (E-waarde van de nieuw gebouwde of verbouwde huurwoningen) → van zodra de uitwisseling van gegevens met de VEA databank geregeld is
- (K-waarde van de nieuw gebouwde of verbouwde huurwoningen) → van zodra de uitwisseling van gegevens met de VEA databank geregeld is
- (K-waarde van het bestaande huurpatrimonium) → van zodra een uniform registratiesysteem beschikbaar is

Vereisten voor SHM's met huuractiviteiten:

- De SHM heeft een duidelijke visie op de bijdrage die zij kan leveren tot een beter milieu en brengt deze visie goed in de praktijk.

- De SHM beschikt over een goede meerjarige onderhouds- en renovatieplanning welke er onder andere ook op gericht is om de ERP2020 doelstellingen voor het hele patrimonium te halen.
- *(De maximale K-waarde voor alle nieuw gebouwde of verbouwde huurwoningen stemt overeen met de EPB-normen van het Vlaams Energieagentschap of met de 'C2008 Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW, indien deze normen strenger zijn) → van zodra de uitwisseling van gegevens met de VEA databank geregeld is*

Prestatieindicator voor koopactiviteiten:

- *(E-waarde van de nieuw gebouwde of verbouwde koopwoningen) → van zodra de uitwisseling van gegevens met de VEA databank geregeld is*
- *(K-waarde van de nieuw gebouwde of verbouwde koopwoningen) → van zodra de uitwisseling van gegevens met de VEA databank geregeld is*

Vereisten voor koopactiviteiten:

- De SHM heeft een duidelijke visie op de bijdrage die zij kan leveren tot een beter milieu en brengt deze visie goed in de praktijk.
- *(De maximale K-waarde voor alle nieuw gebouwde of verbouwde koopwoningen stemt overeen met de EPB-normen van het Vlaams Energieagentschap of met de 'C2008 Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW, indien deze normen strenger zijn) → van zodra de uitwisseling van gegevens met de VEA databank geregeld is*

Mogelijke bijkomende vragen:

- De visitatiecommissie informeert naar de visie van de SHM, gaat na of deze visie voldoet aan de principes (zoals in de toelichting vermeld) en of de SHM deze visie ook in de praktijk brengt.

Toelichting OD 2.2

De noodzaak om zuinig om te gaan met het milieu wordt alsmaar duidelijker. Vermits wonen een sterk beslag legt op het milieu is het niet meer dan vanzelfsprekend dat in de sociale huisvesting belangrijke inspanningen worden gedaan. Meer zelfs, de sociale huisvesting kan daarbij een voorbeeldfunctie vervullen.

Het beter isoleren van woningen kan grote energiewinsten opleveren en de CO₂-uitstoot sterk beperken. Bovendien komt met de invoering van de energieprestatieregeling een indicator beschikbaar die toelaat de prestaties van de SHM's op dit vlak objectief te meten. Dit is het eerste wat aan bod komt onder deze OD. Daarnaast wordt tijdens de visitatie meer algemeen

gepeild naar het ecologisch bewustzijn en handelen van de SHM.

In alle geval beschikt de visitatiecommissie over de gegevens van de voormelde patrimoniumenquête rond ERP2020, waarin een schatting wordt gemaakt van het E-peil van het patrimonium per SHM. Deze schatting is subjectief en vormt daarom geen basis voor het beoordelen van de prestaties, maar eerder een vertrekpunt voor de visie en strategie van de SHM ter zake.

Energiezuinigheid van woningen

Sinds januari 2006 is de nieuwe energieprestatieregelgeving van kracht. Alle woningen waarvoor een aanvraag om te bouwen of verbouwen wordt ingediend, moeten beantwoorden aan bepaalde eisen op vlak van thermische isolatie en energieprestatie. Men kijkt hierbij naar de 'E-waarde' en de 'K-waarde' van de woning. De K-waarde zegt hoe goed de buitenschil van de woning is geïsoleerd. De E-waarde gaat verder en is een indicator voor de totale energieprestatie van de woning. De waarde wordt berekend door onder meer rekening te houden met de compactheid van de woning, de thermische isolatie, de luchtdichtheid, de ventilatie, de verwarmingsinstallatie, de oriëntatie van de woning. Hoe lager het E-peil, hoe energiezuiniger de woning. Om een vergunning te krijgen, mag het E-peil van de nieuw gebouwde of verbouwde woning maximaal 70 bedragen (sinds 01/01/2012). De K-waarde drukt in één cijfer uit hoe goed of slecht een gebouw in zijn geheel geïsoleerd is. Hoe lager dit getal, hoe beter de isolatie. Het K-peil wordt berekend door rekening te houden met het warmteverlies van de verschillende verliesoppervlakten en de compactheid van de woning. De wettelijke vereisten inzake K-peil voor nieuwbouwwoningen zijn doorheen de jaren steeds verstrengd. Sinds 1 januari 2012 geldt K40 als wettelijke maximumnorm. Sinds 1 november 2008 is de opmaak van een Energieprestatiecertificaat (EPC) verplicht bij de verkoop van woningen en appartementen. En sinds 2009 is dit eveneens verplicht voor huurwoningen. Dit certificaat moet opgesteld worden door een erkende energiedeskundige en geeft weer in welke mate de woning energiezuinig is (E-peil). De invoering is een gevolg van een Europese richtlijn van december 2002 (2002/91/EG). Het EPC moet beschikbaar zijn op het moment dat de woning te koop of te huur wordt aangeboden. Een verhuurder moet een EPC kunnen voorleggen aan de kandidaat-huurders. Wanneer een huurovereenkomst wordt afgesloten, dient er een kopie ervan overhandigd te worden aan de huurder. Ook voor de sociale huisvesting zijn deze verplichtingen van toepassing. Daarmee komen ook gegevens beschikbaar die kunnen worden gebruikt als indicator bij de prestatiebeoordeling.

Momenteel ondervinden we omwille van privacy-redenen problemen met de uitwisseling van gegevens tussen de databank van VEA en de prestatiedatabank. Daarvoor wordt gezocht naar een oplossing. Sowieso zullen de E- en K-waarden enkel beschikbaar zijn voor nieuw gebouwde of verbouwde woningen sinds 2006. De gegevens over de energieprestaties van het bestaande huurpatrimonium zullen slechts beschikbaar komen indien de woning opnieuw wordt verhuurd. Deze informatie kan dan worden toegevoegd aan het registratiesysteem voor woningkwaliteit waarvan sprake in de toelichting bij SD.2.

Andere bijdragen van de sociale huisvesting tot een beter milieu

De bijdrage die een SHM kan leveren tot een beter milieu beperkt zich niet tot de energieprestaties van woningen. Om deze reden is voor deze operationele doelstelling ook als vereiste opgenomen dat de SHM een visie heeft op de bijdrage die ze kan leveren tot een beter milieu en deze visie ook in de praktijk brengt. Dergelijke visie moet getuigen van twee principes:

- *het voorkomen van onnodig gebruik van ruimte, grondstoffen en energie*
- *het maximaal gebruiken van (lokale) duurzame alternatieven*

Mogelijke maatregelen die getuigen van dergelijke visie:

- *opvang en gebruik van regenwater*
- *waterbesparende installaties en technieken (toiletten, douchekoppen, kranen...)*
- *alternatieve verwarmingssystemen (warmtekrachtkoppeling, warmtepomp, gebruik van houtpellets, zonneboilers, warmtepompboilers,*
- *keuze voor duurzame materialen die verantwoord zijn over de gehele levenscyclus: ontginning, transport, productie, bouw van installaties, gebruik en hergebruik, afvalverwerking*
- *hergebruik van bestaande constructies*
- *zo weinig mogelijk verharding van oppervlakten of gebruik van waterdoorlatende materialen voor verharding*
- *multifunctionaliteit en flexibele inrichtbaarheid van ruimtes*
- *inbreidingsgericht bouwen, zo beperkt mogelijk aansnijden van open ruimte buiten kernen*
- *maximaal inspelen op de eigenschappen van een locatie (bv. aanwezigheid van groen en infrastructuur, afwezigheid van storende omgevingsfactoren, gezonde bodem, ...)*
- *het verstrekken van informatie aan bewoners en begeleiden van bewoners bij zo energiezuinig mogelijk wonen*
- *meewerken aan lokale (gemeentelijke) initiatieven.*

OD 2.3: De SHM bouwt aanpasbaar

Prestatieindicator voor SHM's met huuractiviteiten

- *Het totale aantal nieuwgebouwde huurwoningen, gebouwd als 'aanpasbare woning' t.o.v. het totale aantal gebouwde huurwoningen in jaar N*
- *(Het aantal huurwoningen dat in overeenstemming met de 'C2008 Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'rolstoeltoegankelijk' is t.o.v. het totale huurpatrimonium) → van zodra een uniform registratiesysteem beschikbaar is*
- *(Het aantal huurwoningen dat in overeenstemming met de 'C2008 Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'aanpasbaar' is t.o.v. het totale huurpatrimonium) → van zodra een uniform registratiesysteem beschikbaar is*

Vereisten voor SHM's met huuractiviteiten:

- Het aantal nieuwgebouwde huurwoningen, gebouwd als 'aanpasbare woning' t.o.v. het totale aantal gebouwde huurwoningen in jaar N ligt in kwartiel 2, 3 of 4 van de frequentieverdeling.
- De SHM heeft een duidelijke strategie inzake de toegankelijkheid van het gebouw en van de woning, inclusief de rolstoelbezoekbaarheid en aanpasbaarheid van huurwoningen (huidig patrimonium);
- *(Het aantal huurwoningen dat in overeenstemming met de 'C2008 Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'rolstoeltoegankelijk' is t.o.v. het totale huurpatrimonium ligt in kwartiel 2, 3 of 4) → van zodra een uniform registratiesysteem beschikbaar is*
- *(Het aantal huurwoningen dat in overeenstemming met de 'C2008 Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'aanpasbaar' is t.o.v. het totale huurpatrimonium ligt in kwartiel 2, 3 of 4) → van zodra een uniform registratiesysteem beschikbaar is*

Prestatieindicator voor SHM's met koopactiviteiten:

- Het totale aantal nieuwgebouwde koopwoningen, gebouwd als 'aanpasbare woning' t.o.v. het totale aantal gebouwde koopwoningen in jaar N
- *(Het aantal koopwoningen dat in overeenstemming met de 'C2008 Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'aanpasbaar' is t.o.v. het totale aantal gebouwde koopwoningen) → van zodra een uniform registratiesysteem beschikbaar is*

Vereisten voor SHM' met koopactiviteiten:

- Het aantal nieuwgebouwde koopwoningen, gebouwd als 'aanpasbare woning' t.o.v. het totale aantal gebouwde koopwoningen in jaar N ligt in kwartiel 2, 3 of 4 van de frequentieverdeling.
- De SHM heeft een duidelijke strategie inzake de toegankelijkheid van de woning inclusief de rolstoelbezoekbaarheid en aanpasbaarheid van koopwoningen.
- *(Het aantal koopwoningen dat in overeenstemming met de 'C2008 Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'rolstoeltoegankelijk' is t.o.v. het totale aantal gebouwde koopwoningen ligt in kwartiel 2, 3 of 4) → van zodra een uniform registratiesysteem beschikbaar is*
- *(Het aantal koopwoningen dat in overeenstemming met de 'C2008 Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'aanpasbaar' is t.o.v. het totale aantal gebouwde koopwoningen ligt in kwartiel 2, 3 of 4) → van zodra een uniform registratiesysteem beschikbaar is*

Mogelijke bijkomende vragen:

- Heeft de SHM een zicht op de toegankelijkheid van het bestaande patrimonium en voert ze een beleid om de toegankelijkheid van de bestaande gebouwen te verbeteren ?

Toelichting OD 2.3

Bij het ontwerpen van woningen gaat de ontwerper er soms nog van uit dat alle toekomstige bewoners beantwoorden aan een standaardprofiel. Dit is echter niet zo. Zeker ook in de sociale huisvesting moeten mensen terecht kunnen met specifieke fysieke noden, zoals ouderen en personen met een handicap. Woningen die erop voorzien zijn dat ze kunnen bezocht en bewoond worden door mensen met fysieke beperkingen zijn doorgaans ook goede en comfortabele woningen voor andere doelgroepen. Een aanpasbare woning kan meegroeien met de bewoners en is daarmee bruikbaar voor een wisselend publiek. Om deze redenen is de bezoekbaarheid en aanpasbaarheid van woningen in de sociale huisvesting een aandachtspunt en wordt het ook mee aan bod gebracht in de prestatiebeoordeling.

Net als bij duurzaamheid is er echter geen eensgezindheid over de inhoud van het begrip 'aanpasbaar'. Meer zelfs, om min of meer hetzelfde aan te duiden worden meerdere begrippen door elkaar gebruikt: aanpasbaar bouwen, levenslang wonen, design-for-all, meegroeiwonen, ... Hierna worden - vertrekkend van de C2008 van de VMSW - enkele begrippen geselecteerd en gedefinieerd die het referentiepunt zijn voor de prestatiebeoordeling. Om de prestatiebeoordeling op dit punt mogelijk te maken, is het gewenst dat ook op een uniforme wijze wordt geregistreerd welke woningen voldoen aan de vereisten. Dit kan mee deel worden opgenomen in de uniforme registratie waarvan sprake in de toelichting bij SD2.

Een 'aanpasbare woning' biedt de mogelijkheid om de woning zonder al te grote ingrepen en tegen een lage kost aan te passen aan de gewijzigde noden van de bewoners. De maatvoeringen voor de aanpasbare woningen zijn afgeleid van de gebruiksruimten voor rolstoelgebruikers, maar deze zijn comfortabel voor iedereen. In de C2008 wordt gesteld dat bij nieuwe huurwoningen moet worden gestreefd naar een optimale verdeling van aanpasbare woningen en overige woningen, maar wordt tegelijkertijd aangedrongen op 'zoveel mogelijk' aanpasbaar bouwen. Voor een omschrijving van de criteria waaraan deze woningen moeten voldoen: zie C2008, p. 112-116.

Vanaf 1 maart 2010 werd de nieuwe regelgeving op de toegankelijkheid van publieke gebouwen in Vlaanderen van kracht. Deze verordening legt minimale normen op om toegankelijkheid van publieke gebouwen te garanderen, met 'Ontwerpen voor Iedereen' als centrale drijfveer. Dit decreet heeft vooral impact op de normen inzake groepswoonbouw en meergezinswoningen (zie ook http://www.toegankelijkheidsbureau.be/Vlaamse_Verordening.html)

Een 'rolstoelbezoekbare woning' is een woning die zo is gebouwd dat een persoon in een rolstoel de woning kan bezoeken of dat de bewoner die door omstandigheden voor korte tijd gebruik moet maken van een rolstoel, in zijn eigen woning kan blijven wonen mits hulp van

medebewoners. In de C2008 wordt deze eis opgelegd aan alle nieuwe huurwoningen en als aanbeveling geformuleerd voor nieuwe koopwoningen en renovaties. Voor een omschrijving van de criteria waaraan deze woningen moeten voldoen: zie C2008, p. 110.

Hoewel er geen gestructureerde en uniforme gegevens beschikbaar zijn voor heel Vlaanderen, weten de SHM's zelf meestal wel hoeveel rolstoelbezoekbare en aanpasbare woningen ze hebben. Er kan dan ook in het gesprek met de visitatiecommissie dan ook gerust vertrokken worden van de gegevens die de SHM zelf daarover verzamelt, los van een uniform systeem.

Zolang het registratiesysteem waarvan sprake in de toelichting bij SD2 niet in gebruik is, kan als indicator worden genomen het aantal woningen dat werd gebouwd als aanpasbare woningen. De minimale normen voor aanpasbaarheid werden opgenomen in het NFS2-besluit van 2008. De VMSW houdt sinds dan in de projectendatabank bij hoeveel van de nieuw gebouwde huurwoningen voldoen aan deze normen. Deze gegevens kunnen als vertrekbasis dienen voor het gesprek. Deze NFS2-normen zijn:

- a) alle woonfuncties bevinden zich op één niveau;*
- b) er is voldoende circulatieruimte en er zijn bredere deuren om zelfstandig te kunnen manoeuvreren met een rolstoel;*
- c) de woning is drempelloos en beschikt over een vlakke douche en een rolstoeltoegankelijk toilet.*

Ook voor de jaren die voorafgaan aan de invoering van NFS2 zijn er op de VMSW gegevens beschikbaar over de aanpasbaarheid van nieuw gebouwde huurwoningen. Deze gegevens zijn niet volledig en kunnen dus niet worden gebruikt voor vergelijking van SHM's, maar zijn in de prestatiedatabank opgenomen als vertrekpunt voor het gesprek. Hetzelfde geldt voor de gegevens over de aanpasbaarheid van nieuw gebouwde koopwoningen.

Omdat momenteel nog relatief weinig gegevens voor de indicatoren beschikbaar zijn, is bij de vereisten opgenomen dat de SHM over een duidelijke strategie dient te beschikken inzake rolstoelbezoekbaarheid en aanpasbaarheid van de woningen, zowel nieuwe als bestaande. Dit wordt vereist zowel voor de huursector als voor de koopsector. De visitatiecommissie vormt een oordeel over deze strategie en neemt daarbij in rekening welke initiatieven in het verleden al zijn genomen, welke initiatieven nog gepland zijn en in welke mate de SHM de eisen die zijn opgenomen in de C2008 ook mee opneemt in de instructies aan de ontwerpers.

PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

De operationele doelstellingen van dit prestatieveld zijn:

- 1° De SHM bouwt prijsbewust;
- 2° De SHM verhuurt prijsbewust.

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen**Effectindicatoren voor SHM's met huuractiviteiten:**

- Gemiddelde woonquote van de sociale huurders
- Aandeel van de huurdershuishoudens met woonquote > 30%
- Gemiddelde huurprijs per woning per maand (voor meerdere woningtypes)

Effectindicatoren voor SHM's met koopactiviteiten:

- Gemiddelde verkoopprijs sociale koopwoningen
- Gemiddelde woonquote van de nieuwe sociale ontleners van de VMSW

Mogelijke vragen

- Over welke cijfers beschikt de SHM om een idee te geven over de betaalbaarheid van de woningen in haar werkgebied en haar patrimonium: de inkomens, de reële huurprijs, de relatie reële huurprijs en marktwaarde,... ?
- Hoe goed is de betaalbaarheid van de woningen voor de doelgroep van de SHM, in het bijzonder voor de gezinnen die van een leefloon leven? Hoe is dit te verklaren?
- Zijn gelet op deze cijfers de huurprijzen (en de huurlasten) eerder hoog of eerder laag?
- Hoe hangt dit samen met de woningtypologie en de locatie van de woningen?
- Welke bijkomende inspanningen zijn noodzakelijk om de betaalbaarheid voor de doelgroep te verbeteren?
- Wat zou de SHM kunnen doen of als aanbeveling kunnen formuleren om de betaalbaarheid te verbeteren?
- Op welke manier wordt inzicht verworven en gecommuniceerd over de tevredenheid van de huurders over de betaalbaarheid?
- Specifiek voor de koopwoningen kan gevraagd worden naar de manier waarop het aandeel van de grondprijs in de verkoopprijs wordt bepaald en de winstmarge die de SHM neemt op de kostprijs.

Toelichting SD 3

Het begrip 'betaalbaarheid' van het wonen wordt vaak in een verkeerde betekenis gebruikt. Dikwijls wordt enkel gekeken naar de uitgaven van gezinnen voor wonen. De internationale literatuur leert dat een goede definitie van betaalbaarheid ook rekening houdt met het inkomen van het huishouden en met een minimum kwaliteitsniveau dat van de woning vereist wordt. Het onderzoek gebruikt daarvoor vooral de woonquote en het resterend inkomen.

De woonquote drukt de verhouding uit van de uitgaven voor wonen t.o.v. het beschikbaar inkomen.

- *Onder 'beschikbaar inkomen' wordt verstaan het inkomen dat huishoudens netto in handen krijgen (dus na betaling van belasting en werknemersbijdragen). Het beschikbaar inkomen van huurders kan niet exact worden berekend, maar kan bij benadering worden geschat op basis van de gegevens die beschikbaar zijn over de specifieke gezinssituatie.*
- *De 'woonuitgaven' blijven beperkt tot de naakte huur. Voor de huurlast: zie OD 3.2. Als indicatoren worden opgenomen zowel de gemiddelde woonquote als het aandeel van de huurders met een woonquote hoger dan 30%. Deze norm is enigszins arbitrair, maar is*

internationaal veel gebruikt en komt overeen met wat banken doorgaans gebruiken om de solvabiliteit van leners te beoordelen. Een probleem met deze indicator is dat een woonuitgave van 30% zwaarder weegt voor huishoudens met lage inkomens dan voor huishoudens met relatief hogere inkomens. Daarom wordt naast de woonquote ook het resterend inkomen gebruikt.

Bij de interpretatie van de bovenstaande effectindicatoren is het goed te kijken naar de achterliggende variabelen: het inkomen van de huurders (zie SD1) en de huurprijzen opgedeeld naar type woning. Ook de verhouding tussen de reële huurprijs en de marktwaarde is interessant.

Ten slotte kan aangestipt dat een beoordeling van de betaalbaarheid ook kan opgenomen zijn in een algemene tevredenheidsmeting (zie OD 6.3). Indien de SHM gebruik maakt van een meetinstrument, dan kan hier naar gevraagd worden..

Tot en met 2007 kon de SHM binnen een zekere marge de huurprijs en dus ook de betaalbaarheid in grote mate zelf bepalen. Met het huurbesluit dat in voege is sedert 1 januari 2008 verminderde echter geleidelijk de greep van de SHM op de huurprijs, en is die vanaf 2012 quasi volledig weggefallen. Uitgangspunt is de marktwaarde van de huurwoning. De Vlaamse regering heeft hiervoor gekozen om de betaalbaarheid voor de sociale huurder veilig te stellen. De mediaan marktwaarde van het patrimonium wordt per SHM weergegeven in de omgevingsindicatoren, maar er moet voldoende voorzichtigheid aan de dag worden gelegd bij de interpretatie ervan.

Het evalueren van de betaalbaarheid van de sociale huur is mee daarom belangrijk als beleidsindicator. Ook voor koopactiviteiten is het wenselijk om de betaalbaarheid te kunnen meten. Daarom wordt ook de informatie gegeven m.b.t. de gemiddelde verkoopprijs van de woningen (een opdeling naar type is vooralsnog niet beschikbaar), de woonquote en het resterend inkomen.

Het gesprek vertrekt van de beschikbare gegevens voor de SHM en de relatieve positie van de SHM binnen de sector. Verklaringen voor deze relatieve positie kunnen worden gezocht zowel bij het inkomen van de huurders van de SHM als bij de huurprijzen, huurlasten, sociale verkoopprijzen en lokale vastgoedprijzen (voor sociale leningen). Zijn deze eerder hoog of eerder laag? Hoe hangt dit samen met de woningtypologie en de locatie van de woningen?

Specifiek voor de koopwoningen is de informatie over het aandeel van de grondprijs in de verkoopprijs en de winstmarge die de SHM neemt op de kostprijs relevant om mee rekening te houden. De prijsnormen voor sociale koopwoningen, sociale kavels en middelgrote kavels staan vermeld in Bijlage V van het Overdrachtenbesluit¹¹. Deze zijn:

- *koopwoningen: bouwkosten woning + grond aan 50-75% van venale waarde*
- *kavel: 50-85% van venale waarde*
- *middelgrote kavel: 90-100% van venale waarde.*
- *teruggekochte koopwoningen: terugkoopprijs + max 20%*

De prijsnorm voor de verkoop van sociale huurwoningen staat vermeld in artikel 43 van de Vlaamse

¹¹ het besluit van de Vlaamse Regering van 29 september 2006 betreffende de voorwaarden voor de overdracht van onroerende goederen door de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen en de sociale huisvestingsmaatschappijen ter uitvoering van de Vlaamse Wooncode.

Wooncode: venale waarde bepaald door schatting. Ten slotte is aan de orde in welke mate bijkomende inspanningen vereist zijn om de betaalbaarheid voor de doelgroep te verbeteren? Wat kan de SHM doen aan de betaalbaarheid, of welke aanbevelingen kan ze voor het beleid formuleren?

OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust

Prestatieindicator voor SHM's met huuractiviteiten:

- kostprijs nieuwbouw huurwoningen / norm, in %
- kostprijs renovatie huurwoningen / norm, in %

Vereiste voor SHM's met huuractiviteiten:

- de gemiddelde kostprijs voor de nieuwbouw van huurwoningen / norm bedraagt max 100 %
- de gemiddelde kostprijs voor renovatie van huurwoningen / norm bedraagt max 100 %

Prestatieindicator voor SHM's met koopactiviteiten:

- voor koopwoningen: kostprijs bouw / VMSW-norm, in %

Vereiste voor SHM's met koopactiviteiten:

- De gemiddelde kostprijs voor de bouw van koopwoningen / VMSW-norm bedraagt max 100 %

Vragen

- Tijdens de visitatie wordt geïnformeerd naar de achterliggende redenen en naar de inspanningen die de SHM doet om de kostprijs te drukken.

Toelichting OD 3.1

Huurwoningen

Voor sociale huurwoningen is er maar een indirecte relatie tussen de kostprijs van de woning en de huurprijs. De huurprijs wordt berekend op basis van de marktwaarde welke samenhangt met de kostprijs, en vervolgens worden er kortingen toegepast om te komen tot de reële huurprijs. De keuzes van de SHM inzake woningtypologie, materiaal, ontwerp en locatie van de woningen bepalen de kostprijs en zo de marktwaarde van de woning.

Voor de kostprijs wordt genomen het bestelbedrag met inbegrip van de verrekeningen. Een evidente norm om de kostprijs van de woningen aan te relateren is de norm die is opgenomen in NFS2 (tot en met 2011) en de (meer verfijnde) simulatietabel vanaf 2012 (onder voorbehoud van de goedkeuring en inwerkingtreding van de beslissing van de Vlaamse Regering hieromtrent), die ook gebruikt wordt voor het bepalen van de maximale subsidiabele bedragen. Vervolgens wordt deze ratio berekend als een gemiddelde van over alle gebouwde huurwoningen.

De beoordeling is als volgt:

- voor verbetering vatbaar: meer dan 100%
- goed: 90-100%
- uitstekend: < 90%

Tijdens de visitatie wordt geïnformeerd naar de achterliggende redenen en naar de inspanningen die de SHM doet om de kostprijs te drukken.

Koopwoningen

Voor koopwoningen bepaalt de kostprijs van de woning wel in belangrijke mate de betaalbaarheid. De verkoopprijs van de woningen is opgenomen onder de effectindicatoren. Deze wordt namelijk sterk mee bepaald door omgevingsfactoren, zoals de prijs van de bouwgrond. De SHM heeft echter wel greep op de bouwkost. In de mate dat zij prijsbewust bouwt, zal dit bijdragen tot lagere verkoopprijzen en dus tot de betaalbaarheid van de woningen.

Voor de kostprijs wordt genomen het bestelbedrag met inbegrip van de verrekeningen. Deze kostprijs wordt gerelateerd aan de VMSW-normen. Dit zijn maximum kostprijzen voor woningen, gedifferentieerd naar het type woning. De VMSW-kostprijzenormen zijn gepubliceerd in de C2008 (te vinden op www.vmsw.be). De artikelen 18 en 49 van het besluit van de Vlaamse Regering houdende de procedure voor de planning, de vaststelling en de goedkeuring van de uitvoeringsprogramma's in het kader van de planmatige realisatie van sociale woonprojecten en houdende de financiering van verrichtingen in het kader van sociale woonprojecten (het zogenaamde Programmatiebesluit) verwijzen eveneens naar deze C2008 .

De beoordeling is als volgt:

- voor verbetering vatbaar: meer dan 100%
- goed: 95-100%
- uitstekend: < 95%

OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust

Prestatieindicator voor SHM's met huuractiviteiten:

- Gemiddelde huurlast (exclusief water, elektriciteit en gas) per woning per maand

Vereiste voor SHM's met huuractiviteiten:

- De SHM doet alle mogelijke inspanningen om de huurlasten zo laag mogelijk te houden en ontwikkelt hieromtrent een concrete visie die uitwerking kent in haar beleid
- (De gemiddelde huurlast per woning per maand voor elk woningtype ligt in kwartiel 1, 2 of 3) → pas vanaf boekjaar 2013

Mogelijke vragen

- Vindt de SHM de huurlasten hoog?
- Welke specifieke knelpunten ziet de SHM?
- Zijn er specifieke problemen die de bewoners aankaarten?
- Welk beleid voert de SHM om de huurlasten in de mate van het mogelijke te beperken?

Toelichting OD 3.2

Terwijl de SHM nagenoeg geen invloed heeft op de huurprijs, heeft ze wel een grotere invloed op de huurlasten al heeft ze geen greep op de prijs van belangrijke kostendragers als water, gas en elektriciteit. Vandaar dat deze nutsvoorzieningen niet worden meegerekend in de huurlasten.

Op basis van de huidige boekhoudingrapportering is het mogelijk om de huurlasten per SHM te bekijken, waaruit de kosten voor energie (ongeacht of het via collectieve of individuele meters wordt aangerekend), zijn uitgelicht.

Bijlage 3 bij het Kaderbesluit Sociale Huur¹² omschrijft nauwkeurig welke huurlasten de SHM mag aanrekenen aan huurders. Naargelang het beleid van de SHM en de kosten die de SHM maakt, kan echter de hoogte van die huurlasten nogal verschillen en zo een invloed hebben op de betaalbaarheid. Er bestaan ook op dit vlak grote verschillen tussen SHM's. Het onderscheid naar woningtypes is belangrijk omdat er grote verschillen in huurlast zijn naargelang type. Zo zijn voor appartementen de huurlasten gemiddeld hoger omdat een aantal kosten voor gemeenschappelijke delen in de huurlasten zijn opgenomen, de technische installaties complexer zijn (bv. brandveiligheid, liften, parlofonie, noodgroepen elektriciteit...). Het is momenteel echter niet mogelijk om op uniforme manier op basis van de boekhouding de huurlasten verder op te splitsen over eengezinswoningen en appartementen, waardoor een onderlinge positionering weinig bijbrengt zonder die onderliggende kennis. Er wordt een wijziging in de boekhoudreglementering voorzien zodat dit vanaf boekjaar 2013 wel mogelijk wordt. Tot en met boekjaar 2012 worden de gegevens m.b.t. de huurlasten steeds bekeken in samenhang met de verhouding tussen appartementen (incl. studio's en duplexen) en eengezinswoningen van de SHM. Voor de leesbaarheid wordt deze verhouding momenteel ook opgenomen onder de prestatieindicatoren bij deze OD, hoewel dit uiteraard geen prestatie vormt, maar een omgevingsfactor, die op zich niet beoordeeld wordt.

Het lijkt momenteel niet zinvol noch haalbaar om een relatieve of nominale norm op te leggen. De visitatiecommissie kan zich wel een oordeel vormen waarbij ze rekening kan houden met de indicatoren en gesprekken met betrokkenen. Vanaf de nieuwe rapportering in 2013 kan wel met een bijkomende relatieve norm worden gewerkt (bijvoorbeeld niet in het kwartiel zitten met de hoogste huurlasten), en later kan ook een bijkomende nominale norm worden ontwikkeld.

PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Binnen dit prestatieveld worden een aantal operationele doelstellingen samengebracht die betrekking hebben op het sociaal beleid van de SHM. De operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren, zijn:

¹² Besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode

- de SHM biedt woonzekerheid ;
- de wijken van de SHM zijn leefbaar;
- de SHM draagt bij tot de integratie en gelijke kansen van bewoners.

Het zijn stuk voor stuk doelstellingen waarvoor het bijzonder moeilijk is om de effecten te meten. Er vindt daarom geen beoordeling plaats op niveau van de strategische doelstellingen (effecten). Aan de orde voor dit prestatieveld is vooral hoe de SHM in haar operationele werking bijdraagt tot het realiseren van deze strategische doelstellingen.

De operationele doelstellingen zijn :

- 1° De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid;
- 2° De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan;
- 3° De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer;
- 4° De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners.

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

Effect- en prestatieindicatoren voor SHM's met huuractiviteiten: geen

Vereiste voor SHM's met huuractiviteiten:

- De SHM heeft een duidelijke strategie om de beëindiging van een huurovereenkomst omwille van achterstallige betaling, overlast of verwaarlozing van de woning te voorkomen en past deze strategie consequent toe.

Mogelijke vragen

- Welke initiatieven neemt de SHM om de woonzekerheid te bevorderen?
- Maakt de SHM hierbij gebruik van (al dan niet geschreven) procedures?
- Volgt de SHM de motieven op waarom een huurder opzegt?
- Beschikt de SHM over een overzicht van het aantal opzeggingen van een huurder, en de redenen daarvoor?
- Beschikt de SHM over een tevredenheidsmeting die informatie bevat over de woonzekerheid?

Toelichting OD 4.1

Woonzekerheid is een moeilijk begrip. Winters e.a. (2007) wijzen er op dat woonzekerheid in belangrijke mate het resultaat is van de combinatie van beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit. In deze zin wordt de woonzekerheid reeds gemeten via bovenstaande indicatoren. Vanzelfsprekend hebben zowel de verhuurder als de huurder de verantwoordelijkheid om hun verplichtingen na te leven. Ook dat is bepalend voor de woonzekerheid.

In de sociale huursector wordt de woonzekerheid bijna volledig bepaald door het kaderbesluit

sociale huur¹³. Binnen dit wettelijk kader heeft de SHM een zekere vrijheid. Zo kan de SHM als er problemen zijn met wanbetaling, overlast of andere problemen met huurders, verwaarlozing van de woning... onder bepaalde voorwaarden overgaan tot het betekenen van opzeg of de beëindiging vragen van de huurovereenkomst aan de vrederechter. . Om de beëindiging te voorkomen kan zij echter diverse initiatieven nemen. We geven enkele voorbeelden:

- begeleiding door een medewerker van de sociale dienst van de SHM (bv. bij conflicten met burens, overlast, ...);
- begeleiding voorzien door een CAW of een andere dienst die woonbegeleiding biedt;
- teamoverleg met politie, preventiedienst, integratiedienst... om een oplossing te zoeken;
- samenwerking met OCMW, diensten voor thuiszorg of klusjesdienst in geval van verwaarlozing van de woning;
- opmaken van afbetalingsplannen, inschakeling van OCMW voor afbetalingsplan of schuldbemiddeling;
- ...

SHM's hanteren soms ook procedures die concreet omschrijven welke stappen zij zetten in welke situaties. De visitatiecommissie informeert zich over het bestaan van een geschreven of ongeschreven procedure en wat deze procedure inhoudt. Verder gaat de commissie na of de procedure ook consequent wordt toegepast.

Volgens het kaderbesluit sociale huur moet elke opzegging van een huurder worden gemotiveerd. Aan de SHM's wordt gesuggereerd om de redenen van de opzegging in een globaal overzicht bij te houden. Er wordt gesuggereerd om te registreren wat de reden is voor het beëindigen van het contract, indien de opzeg uitgaat van de huurder. Dergelijke informatie kan interessante beleidsinformatie leveren voor de SHM en voor de Vlaamse overheid.

Verder kan worden aangestipt dat een beoordeling van de woonzekerheid mee kan opgenomen zijn in een algemene tevredenheidsmeting., Er kan gevraagd worden of de SHM gebruik maakt van zulk een meetinstrument.

Voor de koopsector wordt de woonzekerheid niet beoordeeld.

OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan

Effect- en prestatieindicatoren: geen

Vereiste voor SHM's met huur- en/of koopactiviteiten:

De SHM heeft een duidelijke en onderbouwde visie op de leefbaarheidsproblematiek, neemt maatregelen ter bevordering van de leefbaarheid, kaart de noodzaak tot maatregelen aan bij andere actoren en dringt waar nodig aan op oplossingen.

¹³ Besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode

Voor de sociale huursector is de vereiste om te werken aan leefbaarheid van wijken vanzelfsprekend. Voor de sociale koopsector is dit op het eerste zicht minder het geval, maar de SHM heeft alleszins een belangrijke taak om nieuwe projecten zodanig te ontwerpen dat leefbaarheidsproblemen worden voorkomen. Ook koopmaatschappijen kunnen bijvoorbeeld met inbreidingsgerichte nieuwbouwprojecten bijdragen tot de leefbaarheid van bestaande wijken. Ze kunnen ook samenwerken met huurmaatschappijen om in een wijk gemengde projecten met huurwoningen en koopwoningen te realiseren.

Mogelijke vragen

- Beschikt de SHM over een visie op de leefbaarheidsproblematiek?
- Beschikt de SHM (huur) over leefbaarheidsplannen voor het ganse of voor delen van het patrimonium?
- Welke maatregelen neemt de SHM om leefbaarheidsproblemen te voorkomen en/of aan te pakken? Houdt de SHM hiermee rekening bij de ontwikkeling van nieuwe (huur of koop) projecten?
- Wordt hiertoe samengewerkt met andere actoren?

Toelichting OD 4.2

De problematiek van de leefbaarheid in sociale woonwijken is complex en raakt aan zowat alle levensdomeinen en bevoegdheidsniveaus. Elke wijk en/of wooncomplex heeft zijn eigen specifieke leefbaarheidsproblematiek. Dit vraagt om de uitwerking van een oplossingsstrategie (waarin naast de SHM ook het lokale bestuur en alle andere relevante actoren dienen betrokken te zijn) op maat, die vertrekt van een probleemanalyse en daar de juiste maatregelen aan koppelt.

Een grondige probleemanalyse, ondersteund met cijfermateriaal en rekening houdend met alle dimensies van leefbaarheid, moet vooraf gaan aan de keuze van de maatregelen. Een probleemanalyse wordt best zoveel mogelijk gesteund op cijfergegevens. Maar ook door het samenbrengen van de kennis en ervaringen van de SHM en van verschillende andere actoren kan vaak al een goede probleemanalyse worden gemaakt.

Maatregelen kunnen betrekking hebben op het verbeteren van de materiële omgeving. Ook het bespreekbaar maken van problemen en het in overleg zoeken naar oplossingen hebben al vaak diensten bewezen. Er kan ook worden ingegrepen in de toewijzing van woningen. Ook de aanpak van overlast zoals sluikestort, vandalisme, lawaaihinder,.. is noodzakelijk om voor de bewoners de leefbaarheid in een wooncomplex of een wijk te verbeteren.

We geven een kort overzicht van mogelijke maatregelen. Sommige van deze maatregelen liggen grotendeels in handen van de SHM. Voor andere is dit niet zo, maar dan kan de SHM wel het probleem aankaarten, overleggen met andere actoren en waar nodig aandringen op oplossingen.

Een aantal sociale huisvestingsmaatschappijen stelden leefbaarheidsplannen op, al dan niet in samenhang met een gemeentelijk toewijzingsreglement (zie ook verder).

Maatregelen die ingrijpen op de materiële omgeving:

- bij nieuwe projecten:
 - rekening houden met aspecten van leefbaarheid en veiligheid;
 - streven naar een goede vermenging van verschillende woningtypes;
 - zorgen voor goede ontsluiting van nieuwe projecten (via weg, openbaar vervoer, ...);
 - zorgen voor een goede integratie van nieuwe projecten in een bestaande buurt;
- gemengde projecten realiseren;
- gemengde projecten publiek-privaat realiseren;
- in samenwerking met het lokaal bestuur, het mogelijk maken en stimuleren van een goede sociale infrastructuur in de wijk (buurthuis, wijkcentrum, ontmoetingslokaal, bibliotheek, zorgverstrekkers, medisch aanbod...);
- in samenwerking met het lokaal bestuur, het mogelijk maken en stimuleren van een commercieel aanbod in de buurt (handel, horeca, cultuur, sport, ontspanning...);
- in bestaande woonwijken werkzaamheden uitvoeren die bijdragen tot een verbetering van de woningkwaliteit en comfort (bv. akoestische isolatie);
- huurschade in gemeenschappelijke delen van woongebouwen snel en doeltreffend aanpakken;
- samen met de gemeenten instaan voor de verbetering van de kwaliteit van de publieke ruimte (aanleggen groen, speeltuigen, inrichting en onderhoud inkomhallen, ...);
- samen met de bewoners opruimacties opzetten;

Samen met bewoners en andere actoren problemen bespreken en oplossen:

- bewoners mogelijkheden bieden tot ontmoeting en overleg over collectieve problemen (zie OD 4.3);
- bemiddeling bij conflicten en samenlevingsproblemen in de buurt (zelf of via inschakeling van wijkagent, preventie-ambtenaar, welzijnsorganisatie...);
- woonbegeleiding bieden (zelf aanbieden of daarover een overeenkomst afsluiten met CAW, ...);
- aandacht vragen voor bestaande leefbaarheidsproblemen bij gemeente en andere actoren en samen zoeken naar oplossingen;
- een aanspreekpersoon voor de bewoners aanstellen (wijkmeesters, conciërges, ...)

In grijpen op de toewijzing via specifieke toewijzingsregels

Het kaderbesluit sociale huur¹⁴ biedt de mogelijkheid om een lokaal toewijzingsreglement op te stellen dat specifieke toewijzingsregels bevat in het belang van de leefbaarheid. In dit geval is er een 'leefbaarheidsplan' vereist. De gemeente (of het intergemeentelijk samenwerkingsverband) speelt hierin de trekkersrol. De 'Leidraad voor het opstellen van een eigen toewijzingsreglement' opgesteld door afdeling woonbeleid van de Vlaamse Gemeenschap, verduidelijkt wat zo'n leefbaarheidsplan kan inhouden en hoe het tot stand kan komen. De gemeente draagt de eindverantwoordelijkheid voor het leefbaarheidsplan en voor het toewijzingsreglement. Vanzelfsprekend speelt de SHM hierbij een actieve rol.

¹⁴ Besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode

Maatregelen tegen overlast:

- werken aan sensibilisering rond het correct sorteren van huisvuil, installeren van milieustraatjes, ...;
- huisbezoeken en eventueel begeleiding van de huurders die de overlast veroorzaken;
- eventueel camerabewaking in inkomhallen of liften, om zo bijvoorbeeld vandalisme te voorkomen;
- ...

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

Effect- en prestatieindicatoren: geen

Vereiste voor SHM's met huuractiviteiten:

De SHM betreft bewonersgroepen zoals omschreven in 11°, 12°, 13° en 14° van art. 6 §1 van het ministerieel besluit van 21 december 2007 houdende uitvoering van een aantal bepalingen van het besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode.

Mogelijke vragen

- Beschikt de SHM over een visie op bewonersbetrokkenheid?
- Welke initiatieven neemt de SHM om de betrokkenheid van de bewoners met de SHM te vergroten?
- Gaat er overleg door met de bewonersgroepen? Waarover gaat dat en hoe vaak vind dit plaats?
- Welke kanalen gebruikt de SHM in de communicatie met de bewoners (nieuwsbrief, tijdschrift, brieven, gemeentelijk informatieblad, ...);
- Nemen de huurders in de wijken van de SHM zelf initiatieven, onder welke vorm en op welke manier speelt de SHM hierop in?
- Welke initiatieven neemt de gemeente om de betrokkenheid van bewoners met de wijk te verbeteren en op welke wijze werkt de SHM in dit verband samen met de gemeente?

Toelichting OD 4.3

Deze vereiste heeft enkel betrekking op huurmaatschappijen.

In het voormeld ministerieel besluit van 21 december 2007 worden in art. 6 §1 de 'basisbegeleidingstaken' van de sociale verhuurders omschreven. Een aantal van deze taken hebben te maken met het betrekken van bewonersgroepen:

"11° huurdersvergaderingen organiseren waar ruimte wordt gecreëerd voor mogelijke problemen of bedenkingen van de huurders en waar samen met de betrokkenen gezocht wordt

naar oplossingen;

12° huurdersvergaderingen organiseren om huurders te informeren over en nauw te betrekken bij noodzakelijke verhuisbewegingen omwille van renovaties of van andere, voor de bewoners ingrijpende veranderingen;

13° initiatieven nemen om het informeren van en communiceren met de huurders mogelijk te maken en te bevorderen;

14° constructieve huurdersinitiatieven ondersteunen en begeleiden in overleg met de betrokkenen”.

Meer info over de uitvoering van de basisbegeleidingstaken vindt men in het in 2011 gepubliceerde rapport “De uitvoering van basisbegeleidingstaken in de sociale huisvesting “ (www.steunpuntruimteewonen.be).

De vereisten worden niet in detail omschreven. Het is aan de visitatiecommissie om uit te maken of de SHM voldoende initiatief neemt en zich voldoende constructief opstelt t.o.v. initiatieven van bewoners. Er kan ook gevraagd worden naar wat de SHM doet om de betrokkenheid van de bewoners op de SHM te vergroten. Voorafgaandelijk aan de visitatie kan een lijst worden gevraagd van verslagen van bijeenkomsten, initiatieven naar vrijwilligers,.... Bij het beoordelen van deze doelstelling is het niet alleen belangrijk te kijken naar wat de sociale huisvestingsmaatschappij zelf doet, maar ook naar wat de gemeente doet en hoe de sociale huisvestingsmaatschappij daarop inspeelt. In vele steden en gemeenten neemt de gemeente de ondersteuning van vrijwilligers en bewonersgroepen op zich, maar dit wil niet zeggen dat de SHM daarin geen actieve rol kan of moet spelen.

OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Effect- en prestatieindicatoren: geen

Vereiste voor SHM's met huuractiviteiten:

De SHM biedt huisvestingsondersteuning zoals omschreven in art. 6 §1 7° t.e.m. 9° in het voormeld ministerieel besluit van 21 december 2007.

Mogelijke vragen

- Welke initiatieven neemt de SHM om de huurders te ondersteunen?
- Welke rol speelt de sociale dienst van de SHM bij de inning van de huurdersachterstallen?
- Op welke manier wordt geprobeerd om uithuiszettingen zoveel mogelijk te vermijden (zie ook verder)?
- Beschikt de SHM over procedures, afspraken of samenwerkingsovereenkomsten met het OCMW, CAW, of andere actoren om huisvestingsondersteuning te bieden?

Toelichting OD 4.4

Deze vereiste heeft enkel betrekking op huurmaatschappijen.

SHM's worden meer en meer geconfronteerd met huurders die kampen met een (erg) complexe sociale problematiek. Dit maakt het wonen in een sociale woning vaak moeilijk. Nogal wat SHM's hebben een sociale dienst die hieraan aandacht schenkt, bij de bewoners langs gaat als er problemen zijn, hen bijstaat of doorverwijst naar organisaties die hen kunnen helpen.

In het ministerieel besluit van 21 december 2007 worden in art. 6 §1 de 'basisbegeleidingstaken' van de sociale verhuurders worden omschreven. Een aantal van deze taken kunnen worden beschouwd als huisvestingsondersteuning, met name:

7° huurders die moeilijkheden ondervinden om aan de huurdersverplichtingen te voldoen, hierover tijdig aanspreken en in overleg met de betrokkenen zoeken naar een oplossing en waar nodig doorverwijzen naar het OCMW of een andere welzijnsinstelling;

8° huurders met huurachterstallen tijdig en nauwgezet opvolgen en zo nodig, in overleg met de betrokkene, naar het OCMW of een andere gespecialiseerde welzijnsinstantie voor budgetbegeleiding doorverwijzen;

9° huurders met specifieke ondersteunings- of begeleidingsnoden in overleg met de betrokkene doorverwijzen naar het OCMW of een andere welzijnsinstelling."

Meer info over de uitvoering van de basisbegeleidingstaken vindt men in het in 2011 gepubliceerde rapport "De uitvoering van basisbegeleidingstaken in de sociale huisvesting" (www.steunpuntruimteewonen.be).

Tijdens het gesprek kan gepeild worden naar de mate waarin en de wijze waarop de SHM deze taken al dan niet in samenwerking met andere actoren opneemt.

PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Binnen dit prestatieveld worden een aantal operationele doelstellingen samengebracht die betrekking hebben op de interne werking en het financieel beleid van de SHM. Het betreft hier doelstellingen die een voorwaarde zijn voor de SHM om goede resultaten te boeken op het vlak van de strategische doelstellingen. Er hoeven hier dus geen effecten gemeten te worden, enkel prestaties.

De operationele doelstellingen zijn:

- 1° De SHM is financieel leefbaar;
- 2° De SHM beheerst haar kosten goed;
- 3° De SHM voorkomt en bestrijdt huurachterstal, sociale fraude en domiciliefraude;
- 4° De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan;
- 5° De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij;
- 6° De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle;
- 7° De SHM is bereid tot verandering en verbetering.

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Prestatieindicatoren voor SHM's met huur- en/of koopactiviteiten:

- Gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin
- Netto vrije cashflow marge uit de gewone bedrijfsuitoefening
- Netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening
- Solvabiliteitsratio

Vereisten voor SHM's met huur- en/of koopactiviteiten:

1. De maatschappij beschikt over een financiële positie die haar in staat stelt om te voldoen aan de financiële verplichtingen die voortkomen uit een adequate uitbating, onderhoud, renovatie en uitbreiding van haar woningvoorraad. Dit blijkt uit een liquiditeitsratio die hoger is dan 1.
2. De exploitatie van de woningvoorraad draagt bij aan het versterken van de financiële positie van de maatschappij. Dit blijkt uit:
 - een netto Vrije Cash Flow (VCF) marge lager dan 85%;
 - een netto winstmarge van minimaal 0%.

Toelichting OD 5.1

De financiële gezondheid van een onderneming wordt in het kader van de financiële analyse minimaal gemeten op basis van de volgende prestatieindicatoren: 1) de gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin, 2) de netto vrije cash flow marge uit de gewone bedrijfsuitoefening en 3) de netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening. Doorgaans wordt ook de solvabiliteit in een financiële analyse opgenomen. Voor de beoordeling van de financiële prestaties van een SHM is dit minder aangewezen omdat de solvabiliteit in belangrijke mate het gevolg is van de financiële historiek van de SHM. Toch is het relevant de solvabiliteit te kennen en er bij de beoordeling van de andere indicatoren rekening mee te houden. Vandaar dat de solvabiliteit mee opgenomen wordt in de prestatieindicatoren, evenwel zonder dat er een vereiste wordt aan gekoppeld.

Naast deze indicatoren zijn ook de relaties tussen deze kengetallen van belang. Het aantal parameters wordt beperkt tot de meest relevante. De prestaties van de maatschappij worden beoordeeld op basis van de gemiddelden over drie jaar voorafgaande aan de visitatie en (indien beschikbaar) de voorspelde evolutie over de komende drie jaar. Hieronder worden de indicatoren nader besproken.

Een beoordeling van de financiële leefbaarheid van een onderneming gebeurt nooit op basis van een enkele indicator. De totaalscore van deze operationele doelstelling is dan ook niet de som of het gemiddelde van de individuele scores per indicator. De onderstaande vereisten geven m.a.w. enkel een richting aan voor het eindoordeel door de visitatiecommissie. Voor de prestatieindicatoren van deze operationele doelstelling is op individueel vlak bovendien ook geen score "onvoldoende" voorzien, terwijl de visitatiecommissie – behalve bij de eerste visitatie - op basis van de combinatie van de verschillende scores wel een eindoordeel "onvoldoende" kan geven.

1. Gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin

De liquiditeit meet in welke mate de SHM in staat is om haar financiële verplichtingen op korte termijn te voldoen. Als indicator is hier gekozen voor de gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin. Dit is een ratio met in de teller de liquide middelen en de vlottende activa op balansdatum (situatie op 31/12) die binnen het jaar in geld omzetbaar zijn (exclusief de voorraden) en in de noemer de schulden op balansdatum (situatie op 31/12) die binnen het jaar te voldoen zijn. Indien deze ratio groter is dan 1, betekent dit dat de uitstaande verplichtingen op balansdatum die de onderneming binnen het jaar moet voldoen kleiner zijn dan de beschikbare liquide middelen en de activa op balansdatum die binnen het jaar in geld zullen omgezet worden.

Belangrijk voor de interpretatie hierbij is dat zowel voor de activa als de passiva de toestand op 1 moment, de balansdatum (31/12 bij de SHM's) wordt genomen. Men meet m.a.w. de situatie op 1 moment. Wanneer de SHM hieraan voldoet, heeft zij een sterke liquiditeitspositie want de gelden en activa die het komende jaar in geld omgezet zullen worden, zijn op balansdatum (31/12/X) voldoende om de schulden te dekken die zij op balansdatum (31/12/X) heeft, maar die pas het volgende jaar (X+1) vervallen. Zulke SHM heeft de gelden die de activiteiten het komende jaar (X+1) zullen genereren, dan niet nodig om aan de uitstaande verplichtingen op balansdatum (31/12/X) te voldoen. Dit kan in bepaalde gevallen een te streng criterium zijn, nl. wanneer de schulden in de noemer verplichtingen omvatten die bedrijfseconomische bekeken normalerwijze met inkomsten uit het komende jaren gedekt zullen worden. De financiële schulden (van vnl. VMSW-leningen) zijn hiervan een voorbeeld; het kapitaal van deze schulden dat op balansdatum vermeld wordt als 'te vervallen binnen het jaar', wordt in principe gefinancierd met de huurinkomsten van het jaar erop. Of dit zo is, wordt door de vrije cashflowmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening gemeten (zie punt 2 hieronder). Indien deze laatste marge voldoet aan de eisen (periodieke inkomsten volstaan om de periodieke uitgaven te dekken), kan een SHM financieel zonder problemen verder werken, ook wanneer de liquiditeitsratio lager is dan 1.

Voor de berekening van de liquiditeit doen we beroep op de bedragen uit de rekeningnummers van het uniform rekeningstelsel onder de vorm waarmee aan de VMSW wordt gerapporteerd (bijlage 1 en 2 van de jaarrekening). De gebruikte rekeningnummers zijn bruikbaar bij het oude (tot en met boekjaar 2010) en het nieuwe rekeningstelsel (vanaf boekjaar 2011).

We spreken van gecorrigeerde KT-passiva, want overlopende rekeningen passief (rekeningen klasse 492/3) tellen niet mee (en maken boekhoudkundig deel uit van de KT-passiva).

De KT-activa (vorderingen) zijn de activa die in principe binnen het jaar in ontvangen geldmiddelen zullen omgezet worden, terwijl de KT-passiva de schulden zijn die in principe binnen het jaar betaald zullen moeten worden. Er wordt vanuit gegaan dat deze uitgebreidere definitie van liquiditeit een vollediger beeld geeft van de liquiditeitspositie. Voor de toepassing van deze kengetallen op SHM's worden hierop nog een aantal correcties uitgevoerd (zie formule)

In een situatie waarin de SHM op korte termijn meer moet betalen dan zij in kas heeft – dus bij een liquiditeitsratio lager dan 1 - bestaat de kans dat de SHM niet aan haar financiële

verplichtingen kan voldoen. Wanneer dit het geval presteert de SHM op dit vlak van de financiële gezondheid onvoldoende. Naarmate de liquiditeitsratio hoger is, presteert de SHM beter. Een liquiditeitsratio lager dan 1 wijst op nood aan verbetering.

De beoordeling van de liquiditeitsratio is als volgt:

- voor verbetering vatbaar: lager dan 1
- goed: hoger of gelijk aan 1
- uitstekend: beoordeling niet van toepassing voor liquiditeitspositie

Tijdens de visitatie wordt geïnformeerd naar de achterliggende redenen van de huidige liquiditeitspositie en (indien nodig) naar de inspanningen die de SHM doet om de liquiditeitsratio te verbeteren. Er wordt vooral gekeken naar de samenhang met de andere indicatoren.

2. Netto Vrije Cash Flow (VCF) marge uit de gewone bedrijfsuitoefening

De netto vrije cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening is het saldo van enerzijds de periodieke uitgaven uit de gewone bedrijfsuitoefening (periodieke bedrijfs- en financiële kaskosten, alsook de kapitaalaflossingen van annuïteiten en mensualiteiten) en anderzijds de periodieke inkomsten uit de gewone bedrijfsuitoefening (periodieke bedrijfs- en financiële inkomsten). Hiermee wordt gemeten in welke mate de periodiek weerkerende inkomsten voldoende zijn om de periodiek weerkerende uitgaven te dekken.

Om vergelijkbare cijfers te verkrijgen, wordt niet met een absoluut bedrag gewerkt, maar met een marge die de periodiek weerkerende uitgaven uitdrukt als percentage van de periodiek weerkerende inkomsten. De netto vrije cashflow marge uit de gewone bedrijfsuitoefening wordt dan als volgt uitgedrukt:

X/Y , waarbij

$X =$ periodieke bedrijfsuitgaven + periodieke financiële uitgaven + kapitaalaflossingen van
annuïteiten en mensualiteiten

$Y =$ periodieke bedrijfsinkomsten en periodieke financiële inkomsten

De gebruikte rekeningnummers zijn opgenomen in het glossarium.

Om vanuit de boekhoudkundige bedrijfskosten tot de **periodieke bedrijfsuitgaven** te komen, worden dus de volgende correcties uitgevoerd:

- aftrekken van de traditionele niet-kaskosten (afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen (andere dan vakantiegeld);
- aftrekken van de niet-kaskost 'voorzieningen voor vakantiegeld';
- aftrekken van de voorraadwijzigingen (dit zijn ook niet-kaskosten en worden gecorrigeerd om een uitkomst te verkrijgen die zo dicht mogelijk de effectieve uitgaven weergeeft);
- aftrekken van de projectuitgaven voor koopwoningen (de aankoop en verkoop van koopwoningen zijn geen periodieke inkomsten en uitgaven en dienen aldus gecorrigeerd te

worden).

De laatste 3 correcties worden (t.o.v. de traditionele cashflowberekeningen) toegevoegd om een cashflow te verkrijgen die zo goed mogelijk de reële periodieke uitgaven weergeeft.

Om vanuit de boekhoudkundige financiële kosten tot de **periodieke financiële uitgaven** te komen, worden aldus de volgende correcties doorgevoerd:

- aftrekken van de traditionele niet-kaskosten (waardeverminderingen op vlottende activa);
- bijtellen van de geactiveerde intercalaire interesten.

De laatste correctie wordt toegevoegd om de boekhoudkundige vermindering van de betaalde interesten ingevolge de activering naar de vaste activa en voorraden te corrigeren. Op deze wijze stemmen de interesten in de berekening overeen met de werkelijk betaalde interesten.

De **periodieke bedrijfsinkomsten** vertrekken van de boekhoudkundige bedrijfsopbrengsten, waarop enkele correcties worden toegepast. De correcties hebben enerzijds betrekking op de opbrengsten van de verkoop van koopprojecten (dit zijn geen periodiek weerkerende inkomsten en worden aldus uit de inkomsten gehaald) en anderzijds voorraadwijzigingen (dit zijn geen ontvangsten).

De **periodieke financiële inkomsten** vertrekken van de boekhoudkundige financiële opbrengsten, waarvan de opbrengsten van de afschrijving van kapitaalsubsidies worden afgetrokken. De correctie heeft dus betrekking op de geboekte opbrengsten van kapitaalsubsidies die geen ontvangsten vertegenwoordigen.

Samengevat worden correcties uitgevoerd die enerzijds boekhoudkundige kosten en opbrengsten die geen uitgaven of ontvangsten zijn, betreffen (om aldus zo dicht mogelijk aan te sluiten bij de effectieve inkomsten en uitgaven van de SHM) en anderzijds de inkomsten en uitgaven van koopprojecten (aangezien deze geen periodieke inkomsten en uitgaven betreffen).

Het kengetal geeft aan of de periodieke inkomsten voldoende zijn om de periodieke kosten te dekken. Wanneer het resultaat lager is dan 100 %, zijn er meer inkomsten dan uitgaven en zit de SHM in de veilige zone; in het andere geval zijn de periodieke uitgaven groter dan de periodieke inkomsten en komt de SHM op termijn in de problemen indien dit verschillende jaren na elkaar gebeurt (tenzij ze regelmatig onroerende goederen verkoopt, zoals huur- of koopwoningen). Bij veel zuivere koopmaatschappijen zal de uitkomst hoger dan 100 % zijn. Deze SHM's zullen hun uitgaven moeten dekken met de opbrengst van de verkoop van koopwoningen, hetgeen ook hun statutair doel is. Zij zijn dus verplicht om regelmatig koopprojecten te realiseren indien ze niet in de financiële problemen willen komen. De regelmatige realisatie van koopprojecten is dus een must voor deze SHM's om financiële problemen te vermijden.

De maximale ratio van de VCF bedraagt 85%.

De beoordeling van de netto Vrije Cash Flow marge is als volgt:

- voor verbetering vatbaar: hoger dan 85%
- goed: tussen 70% en 85%
- uitstekend: kleiner dan 70%

Tijdens de visitatie wordt geïnformeerd naar de achterliggende redenen van de netto Vrije Cash Flow marge en (indien nodig) naar de inspanningen die de SHM doet om deze te verbeteren. Ook hier wordt gekeken naar de samenhang met de andere indicatoren voor de financiële leefbaarheid.

3. Netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening

De netto winstmarge meet hoeveel winst (uitgedrukt in een percentage) de SHM overhoudt van de opbrengsten die zij realiseert ingevolge de levering van goederen en diensten in haar gewone bedrijfsuitoefening. Op deze wijze wordt de rentabiliteit gemeten los van de grootte van de SHM in nominale cijfers en los van de hoogte van het eigen vermogen.

Het voordeel van dit getal ten opzichte van de rendabiliteit van het eigen vermogen is dat het niet afhangt van de grootte van het eigen vermogen van de SHM, maar enkel de winstgevendheid meet los van een relatie met eigen vermogen of andere balanselementen. Doordat het een percentage is, staat het ook los van de nominale grootte van de opbrengsten, kosten en resultaat (winst of verlies).

De netto winstmarge uit de gewone bedrijfsvoering wordt berekend op basis van de bedragen uit de rekeningnummers van het uniform rekeningstelsel onder de vorm waarmee aan de VMSW wordt gerapporteerd (bijlage 1 en 2 van de jaarrekening). De formule is opgenomen in het glossarium.

De minimumvereiste voor de netto winstmarge is 0%.

De beoordeling van de netto-winstmarge is als volgt:

- voor verbetering vatbaar: lager dan 0%*
- goed: tussen de 0% en 15%*
- uitstekend: meer dan 15%*

4. Solvabiliteit

De solvabiliteit tracht het risico te meten dat een SHM haar financiële verplichtingen ten aanzien van schuldeisers, d.w.z. ten aanzien van het vreemd of ontleende vermogen, niet kan nakomen. Dit risico wordt concreet gemeten door het aandeel te meten van het eigen vermogen in het totale vermogen dat de SHM moet terugverdienen (de som van het vreemd vermogen en het deel van het eigen vermogen dat terugverdiend moet worden).

Hoe hoger het aandeel van het eigen vermogen in het totale vermogen van de SHM, hoe kleiner de kans wordt dat door schommelingen in de inkomsten en uitgaven de SHM haar financiële verplichtingen ten aanzien van het vreemd vermogen niet kan nakomen. Het verschil tussen het vreemd en het eigen vermogen is immers dat het vreemd vermogen moet terugbetaald worden op contractuele tijdstippen en dit ongeacht het effect van eventuele tegenvallers op de beschikbare middelen van de SHM. Het aandeel eigen vermogen werkt dan als een buffer om deze tegenslagen op te vangen zodat de SHM haar verplichtingen t.a.v. het vreemd vermogen kan nakomen.

Het deel van het eigen vermogen dat de SHM moet terugverdienen, is het eigen vermogen dat haar van buitenaf door aandeelhouders is ter beschikking gesteld (= kapitaal en uitgiftepremies) en het eigen vermogen dat de SHM via winsten uit verleden uit haar eigen exploitatie heeft verdiend en dat in de SHM is behouden om te herinvesteren via reservering (= reserves en overgedragen resultaat).

De solvabiliteit wordt hier gemeten aan de hand van de graad van financiële onafhankelijkheid. Deze wordt gedefinieerd als het eigen vermogen exclusief kapitaalsubsidies t.o.v. het totale vermogen.

De kapitaalsubsidies maken boekhoudkundig wel deel uit van het eigen vermogen, maar maken bij SHM's bedrijfseconomisch geen deel uit van het terug te verdienen eigen vermogen. Ze zijn immers verstrekt door de overheid om op te gaan in de exploitatie. De kapitaalsubsidies zorgen ervoor dat een SHM minder moet ontlenen (zodat de huren volstaan om de leningen te kunnen terugbetalen). De kapitaalsubsidies zelf zullen niet terugverdiend worden en zorgen ervoor dat een SHM geen verlies maakt (maar gaan zelf wel verloren bij het vermijden van dit verlies). Het verlies van de kapitaalsubsidie is bijgevolg al van bij de toekenning ervan voorzien (en vormt de reden waarom ze toegekend wordt). Ze worden daarom niet mee opgenomen in het eigen vermogen. De solvabiliteit met kapitaalsubsidies kan wel als achtergrondinformatie mee beoordeeld worden

De solvabiliteit is sterk afhankelijk van de historiek van de SHM en wordt daarom niet toegerekend aan de prestatie van de maatschappij. Een solvabiliteit van 10% wordt minimaal geacht. Wanneer de vermogenspositie beneden dit niveau ligt zal extra kritisch gekeken worden naar de Netto Vrije Cash Flow en de netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Prestatieindicatoren voor SHM's met huuractiviteiten:

- Aantal VTE arbeiders per 1000 woningen
- Aantal VTE bedienden per 1000 woningen
- Aantal VTE personeelsleden (arbeiders en bedienden) per 1000 woningen
- Werkings- en onderhoudskosten personeel per woning
- Werkings- en onderhoudskosten niet-personeel per woning
- Werkings- en onderhoudskosten totaal (personeel en niet-personeel) per woning
- *(Werkingskosten personeel per woning) → van zodra boekhoudkundig afscheidbaar*
- *(Werkingskosten niet-personeel per woning) → van zodra boekhoudkundig afscheidbaar*
- *(Werkingskosten totaal (personeel en niet-personeel) per woning) → van zodra boekhoudkundig afscheidbaar*
- *(Onderhoudskosten personeel per woning) → van zodra boekhoudkundig afscheidbaar*
- *(Onderhoudskosten niet-personeel per woning) → van zodra boekhoudkundig afscheidbaar*
- *(Onderhoudskosten totaal (personeel en niet-personeel) per woning) → van zodra boekhoudkundig afscheidbaar*

- Totaal bedrag aan meerwerken t.o.v. totaal aanbestedingsbedrag over alle projecten voor nieuwbouw
- Totaal bedrag aan meerwerken t.o.v. totaal aanbestedingsbedrag over alle projecten voor renovatie

Prestatieindicatoren voor SHM's met koopactiviteiten:

- aantal VTE arbeiders per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar
- Aantal VTE bedienden per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar
- Aantal VTE personeelsleden (arbeiders en bedienden) per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar
- Werkingskosten personeel per woning
- Werkingskosten niet-personeel per woning
- Werkingskosten (totaal personeel en niet-personeel) per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar
- Totaal bedrag aan meerwerken t.o.v. totaal aanbestedingsbedrag over nieuwbouwprojecten

Vereisten voor SHM's met huuractiviteiten:

- Aantal VTE arbeiders per 1000 woningen ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- Aantal VTE bedienden per 1000 woningen ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- Aantal VTE personeelsleden (arbeiders en bedienden) per 1000 woningen ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- De werkings- en onderhoudskost voor personeel per woning ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- De werkings- en onderhoudskost voor niet-personeel per woning ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- De werkings- en onderhoudskost (totaal personeel en niet-personeel) per woning ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- Totaal bedrag aan meerwerken voor nieuwbouw t.o.v. het totale aanbestedingsbedrag over alle nieuwbouwprojecten $\leq 0\%$.
- Totaal bedrag aan meerwerken voor renovatie t.o.v. het totale aanbestedingsbedrag over alle renovatieprojecten $\leq 0\%$.

Vereisten voor SHM's met koopactiviteiten:

- Aantal VTE arbeiders per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- Aantal VTE bedienden per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- Aantal VTE personeelsleden (arbeiders en bedienden) per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.

- De werkingskost voor personeel per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- De werkingskost voor niet-personeel per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- De werkingskost (totaal personeel en niet-personeel) per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling.
- Totaal bedrag aan meerwerken voor nieuwbouw t.o.v. het totale aanbestedingsbedrag over alle nieuwbouwprojecten $\leq 0\%$.

Toelichting OD 5.2

- *De werkings- en onderhoudskosten*

Een knelpunt bij het beoordelen van de indicatoren voor goed kostenbeheer is dat tot en met 2010 niet alle SHM's op dezelfde manier hun kosten registreerden. Om hieraan tegemoet te komen, werd vanaf 2011 een nieuw rekeningstelsel in gebruik genomen dat al toelaat om meer vergelijkbare cijfers te genereren, maar een opsplitsing tussen werkings- en onderhoudskosten zal pas mogelijk zijn na het aanleveren van een bijkomende rapportering (al dan niet extra-comptabel) vanaf boekjaar 2013 (regelgeving in voorbereiding).

In het glossarium worden de rekeningnummers nominaal opgenomen, waaruit de som van de werkings- en onderhoudskosten worden berekend. Door de inwerkingtreding van het boekhoudbesluit vanaf 2011 beschikken we over andere en meer rekeningnummers waardoor de formule licht wijzigt vanaf 2011. Beide formules zijn opgenomen in het glossarium. De werkings- en onderhoudskosten per woning worden berekend door de werkings- en onderhoudskosten berekend op basis van de rekeningnummers te delen door het aantal sociale huurwoningen van de SHM verminderd met het aantal leegstaande woningen op 31 december van het jaar waarin de werkingskosten werden geboekt.

Het is niet gemakkelijk om te beoordelen of hoge bedragen voor bepaalde indicatoren juist wel of juist niet goed zijn. Zo kunnen lage onderhoudskosten het gevolg zijn van degelijke woningen en goed beheer, maar evenzeer een teken van slecht (geen, achterstallig, niet adequaat) onderhoud. Tijdens het gesprek dient gezocht naar de redenen hiervan. De onderhoudskosten worden daarom best altijd samen bekeken met de kwaliteit van de woningen (en met de financiële situatie). De onderhoudskosten zijn op dit moment niet eenduidig beschikbaar en dit omwille van het feit dat de door eigen personeel uitgevoerde onderhoudswerken in de boekhouding tot uiting komen via personeelskosten (arbeiders, technische bedienden, ...) en materiaalverbruik. Het is op dit moment niet mogelijk om eenduidig de personeelskosten en het verbruik van materiaal aan onderhoudskosten toe te wijzen (de kost van technische bedienden bij

grotere SHM's met een uitgebreide regie is op dit moment niet af te zonderen van de zuiver administratief ingezette bedienden).

Hetzelfde geldt voor de werkingskosten, die moeten worden beoordeeld in samenhang met de kwaliteit van de dienstverlening. Mede hierom worden geen absolute normen opgelegd voor de hier weergegeven indicatoren van kosten. Voorlopig wordt opgenomen dat de SHM zich niet in het hoogste kwartiel van de verdeling mag situeren. Ook hier kan tijdens de visitatie gezocht worden naar de verklaring van deze relatieve positie. Zelfs indien de SHM zich in het hoogste kwartiel bevindt, kan de visitatiecommissie op basis van de argumenten van de SHM de prestatie alsnog als goed beoordelen.

Een andere factor die invloed kan hebben op deze werkingskosten is het aantal woningen dat aangemeld werd of op een uitvoeringsprogramma staat maar nog niet is gerealiseerd. In een periode waarin veel meer projecten dan normaal worden gepland, kan het noodzakelijk zijn dat de SHM de jaren die voorafgaan aan het realiseren ervan bijkomend personeel inzet om de realisatie mee te helpen voorbereiden en realiseren.

De visitatiecommissie kan - indien zij het nodig acht – ook nader in detail kijken naar de onderhouds- en werkingskosten (bijvoorbeeld omdat ze uitzonderlijk hoog of laag zijn), door bijvoorbeeld het jaarverslag (of andere documenten) van de SHM te raadplegen.

- *de verhouding tussen de meerwerken en het aanbestedingsbedrag, als indicator voor de mate van beheersing van bedrijfsprocessen.*

Bij deze laatste indicator worden in de teller en de noemer van de breuk de totalen over alle projecten genomen. Op deze wijze telt elke woning evenveel mee in het eindresultaat. Dit is te verkiezen boven een bedrag dat gemiddeld is over de projecten heen en waarbij dus kleine projecten een even groot gewicht zouden krijgen als grote projecten.

Ook de verhouding tussen de bouwkost en de kostprijsnorm die is opgenomen onder OD 3.1 kan hier nog besproken worden.

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

Prestatieindicator voor SHM's met huuractiviteiten:

- huurdersachterstal in % van de aan de huurders gefactureerde bedragen
- (afgeboekte huurdersachterstallen t.o.v. uitstaande huurdersachterstallen op balansdatum)
→ pas vanaf een gewijzigde boekhoudkundige rapportering

Vereisten voor SHM's met huuractiviteiten:

- het huurdersachterstal ligt in kwartiel 1, 2 of 3 van de frequentieverdeling

- bij vermoeden van sociale fraude of domiciliefraude onderneemt de SHM de nodige acties om de fraude vast te stellen, en de inbreuk te beëindigen.

Mogelijke vragen:

- Huurdersachterstallen: op welke wijze volgt de SHM de huurdersachterstallen op? Beschikt ze daarvoor over formeel goedgekeurde procedures? Zo ja, worden ze opgevolgd? Welke rol speelt de bewonerswerking of de sociale dienst in het beperken van de huurderachterstallen? Indien de achterstallen boven het maximum liggen, welke oorzaak ziet u daarvoor?
- Sociale fraude en domiciliefraude: welke acties onderneemt de SHM om sociale fraude en domiciliefraude te voorkomen? Welke acties onderneemt de SHM om sociale fraude en domiciliefraude te bestrijden? Werden er door de SHM dossiers doorgespeeld naar Inspectie RWO en wat heeft dit opgeleverd?

Toelichting OD 5.3

Huurdersachterstal

Huurdersachterstal = openstaande vordering op een huurder op het einde van de maand waarin de uiterste betaaldatum van de vordering valt. We spreken dus van huurdersachterstal in plaats van huurachterstal (zoals officieel vermeld in artikel 15, 3° van het Erkenningenbesluit) omdat dit taalkundig correcter is.

Het huurdersachterstal van een SHM wordt berekend door op 31/12 van elk jaar alle niet betaalde facturen (aan huurders) te delen door alle (aan huurders) gefactureerde bedragen. Op die manier bekomen we een percentage dat kan vergeleken worden met andere SHM's.

Theoretische huurinkomsten = de huurinkomsten die de SHM in een referentiejaar zou ontvangen in de veronderstelling dat alle huurders gedurende de twaalf maanden van het referentiejaar de volledig verschuldigde, reële huurprijs betalen. Voor deze berekening wordt rekening gehouden met de aangepaste huurprijs, vermeld in artikel 46 van het kaderbesluit sociale huur¹⁵.

Omdat de SHM's gedurende lange tijd op een verschillende manier de te ontvangen bedragen van huurders in de boekhouding verwerkten, moet erg worden opgelet met de interpretatie van de gegevens tot en met 2010. Vanaf 2011 moet het nieuw rekeningenstelsel worden toegepast zodat huurachterstal, schade en andere kosten op dezelfde wijze bij elke SHM worden geboekt. Openstaande bedragen van huurders die meer dan 6 maanden geleden zijn vertrokken worden voor 100% afgeschreven, tenzij de SHM motiveert waarom dit niet het geval is (bijvoorbeeld een lopend afbetalingsplan van een vertrokken huurder dat door de vrederechter werd opgelegd).

Vanaf 2011 beschikken we dus over meer betrouwbare en vergelijkbare cijfers, waardoor de

¹⁵ Besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode

bespreking van de voorgaande jaren beperkt blijft tot de wijze waarop de SHM huurdersachterstal opvolgt en ernaar streeft om die zo laag mogelijk te houden. Nogal wat maatschappijen hebben hiervoor een eveneens een strikte procedure uitgewerkt, die eveneens kan besproken worden met de visitatiecommissie.

Daarnaast zal in de toekomst een bijkomende prestatieindicator, nl. de verhouding tussen de afgeboekte huurdersachterstallen t.o.v. de totale huurdersachterstallen, een breder kader scheppen rond de praktijk die in de SHM wordt gehanteerd om met huurdersachterstallen om te gaan. De afgeboekte huurderachterstallen geven weer welke bedragen aan openstaande vorderingen op huurders de SHM uit haar boekhouding heeft weggeboekt gedurende het voorbije jaar wegens definitieve oninvorderbaarheid. Bij een vergelijking tussen de SHM's is het relevant om deze indicator te bekijken in relatie met de op balansdatum uitstaande achterstallen, vermits lage achterstallen op balansdatum het gevolg kunnen zijn van het snel uitboeken van achterstallen wegens oninvorderbaarheid en de beoordeling door de SHM van een achterstal als oninvorderbaar vaak een feitenkwestie is en weinig vergelijkbaar tussen de SHM's onderling. Met deze indicator wordt dit gemeten en kunnen de visitatoren genuanceerder oordelen over het debiteurenbeleid van de SHM. Concrete vergelijkbare cijfers zullen pas beschikbaar zijn, wanneer de rapportering inzake huurachterstallen wordt gewijzigd.

'Sociale fraude en domiciliefraude

Van de SHM wordt verwacht dat zij sociale fraude en domiciliefraude zoveel mogelijk te voorkomt en bestrijdt. Voorkomen begint met het geven van goede informatie hierover aan de huurders en het wijzen op de mogelijke gevolgen bij niet naleving van deze huurdersverplichtingen. Bij vermoeden van sociale fraude of domiciliefraude onderneemt de SHM de nodige acties om de fraude vast te stellen, en de inbreuk te beëindigen. Zo kan het personeel zogenaamde postbusadressen opsporen en nagaan of er sprake is van effectieve bewoning (bv. meterstanden water, gas en elektriciteit).. De SHM heeft hiervoor wellicht werkafspraken gemaakt met gemeente of OCMW.

Wanneer deze acties geen resultaat hebben, en de SHM beslist om niet op te zeggen of de beëindiging niet te vragen aan de vrederechter, kan ze aan de toezichthouder vragen om toepassing te maken van de maatregelen voorzien in art. 102 bis van de Vlaamse Wooncode (administratieve maatregel/administratieve boete). Meer info vindt men hierover op <http://www.rwo.be/Default.aspx?tabid=15448> (beleidsdomeinRWO / Inspectie RWO/ afdeling toezicht/algemeen/instrumenten voor de toezichthouders/instrumenten t.a.v. de particulieren). Daar vindt men een uitgebreide toelichting omtrent de sancties voor huurders die hun verplichtingen niet nakomen: de mogelijkheden tot sanctionering van huurders door toezichthouders; de aanpak van een vermoeden van domiciliefraude; het afhandelen van een onrechtmatige bijwoning; de behandeling van een inbreuk op de taal- en/of inburgeringsbereidheidsvoorwaarde.

In de jaarverslagen van het agentschap Inspectie RWO (<http://www.rwo.be/Default.aspx?tabid=13634>) (beleidsdomeinRWO / Inspectie RWO/ publicaties) - vindt men informatie over de concrete toepassing van de administratieve boetes

(zie bijvoorbeeld jaarverslag 2011, p.46 en volgende). Vooralsnog worden erg weinig administratieve boetes opgelegd.

De visitatiecommissie kan vragen naar de acties die de SHM heeft ondernomen, naar de eventuele meldingen die naar de toezichthouder in dit verband werden verstuurd en naar de resultaten ervan (dit kan mogelijk ook opgenomen zijn in het verslag van de toezichthouder n.a.v. een visitatie).

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

Prestatieindicatoren: geen

Vereisten voor SHM's met huur- en/of koopactiviteiten:

- De SHM beschikt over een goed meerjarig financieel plan en maakt hiervan actief gebruik bij het bepalen van de bedrijfsstrategie en het nemen van beleidsbeslissingen.

Mogelijke bijkomende vragen

- Heeft de SHM een bedrijfsstrategie die gebaseerd is op de financiële planning? Beoordeelt de SHM bijvoorbeeld investeringsplannen mee op basis van het financiële plan?
- Leidt de uitvoering van het financieel plan tot een gezonde financiële situatie van de SHM of zijn er maatregelen genomen om daartoe te komen?

Toelichting OD 5.4

Een meerjarige financiële planning is nodig voor maatschappijen in de huursector om te bepalen welk effect investeringsbeslissingen hebben op de financiële positie van de SHM en hierbij verschillende alternatieven kunnen afwegen. De planning helpt ook bij het maken van een goede afweging tussen alternatieve financieringsbronnen (eigen of externe financiering).

In de koopsector is planning gewenst om te beslissen over het al dan niet uitvoeren van bijkomende projecten en om de verkoopprijzen te bepalen.

De toetsing van de financiële planning gebeurt op basis van algemene principes en niet aan de hand van gedetailleerde vormvereisten. Belangrijke principes zijn dat de financiële planning realistisch is en dat ze door de SHM ook daadwerkelijk gebruikt wordt bij het nemen van beleidsbeslissingen. Een financiële planning moet m.a.w. voldoen aan de volgende principes:

1. Organisatorische aspecten.

- *Het financieel plan moet een transparante opbouw hebben, d.w.z. alle basisgegevens zijn in de planning opgenomen, zodat men van eindrapport naar details kan gaan en vice versa.*
- *De financiële planning is consistent met andere plannen zoals investerings-, renovatie- en onderhoudsplanning / personeelsplanning.*

- De tijdschikhorizon bedraagt voor de planning van investeringen minimaal 3 jaar, voor de planning van exploitaties minimaal 10 jaar.
- De planning wordt jaarlijks geactualiseerd voor de aanvang van het begrotingsjaar.
- De planning wordt in de bestuursorganen van de SHM besproken en goedgekeurd.

2. Onderdelen van de financiële planning

- Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de stromen betreffende de
 1. going concern situatie = prognose van de evolutie van de financiële situatie zonder het effect van bijkomende investeringen/projecten;
 2. projecten = nieuwe inkomsten en uitgaven, alsook wijzigingen aan bestaande stromen uit de going concern situatie, ten gevolge van de uitvoering van bijkomende projecten;
 3. verkoop van huurwoningen
- Om de "hardheid" van projecten te kunnen bepalen maakt men voor de projecten een onderscheid naar de fase waarin het project zich bevindt op het moment van de planningopmaak (bijvoorbeeld: projecten in uitvoering, goedgekeurde, nog niet gestarte projecten, geplande nog niet goedgekeurde projecten).
- Projecten worden eveneens opgedeeld in koopprojecten en huurprojecten.
- Zowel bij going concern situatie als bij projecten wordt een onderscheid gemaakt tussen:
 - o niet-periodiek weerkerende verrichtingen (de investeringscashflow en de ermee samenhangende financieringsverrichtingen)
 - o periodieke verrichtingen (operationele verrichtingen en de ermee samenhangende financieringsverrichtingen, namelijk dekking van financiële stromen vreemd vermogen door operationele cashflow = vrije cashflow)

De visitatiecommissie vormt zich tevens een oordeel over de wijze waarop de SHM omgaat met deze financiële plannings.

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

Prestatieindicatoren: geen

Vereiste voor SHM's met huur- en/of koopactiviteiten:

- De SHM streeft ernaar om te evolueren naar een 'woonmaatschappij' die meerdere activiteiten op de woningmarkt uitvoert. Waar nodig werkt de SHM samen met andere woonactoren of bereidt zij een fusie voor.

Vragen

- In welke mate en hoe werkt de SHM al samen met andere woonactoren (SHM's, SVK's, Woningfonds...)?
- Bestaat er een lokaal woonoverleg en, zo ja, rond wat wordt concreet samen gewerkt?
- Is de SHM bereid zo nodig te opereren buiten haar werkgebied?

- Is de SHM bereid om naast huur- ook koopactiviteiten te verrichten (of omgekeerd)? En wat zijn de motieven om dit te doen of juist niet te doen? Welke inspanningen doet de SHM daartoe?
- Staat de SHM voldoende open om te werken aan haar zwakke punten via samenwerking en zo nodig fusie?
- Heeft de SHM in het verleden een fusie doorgemaakt? Zijn er fusieplannen?

Toelichting OD 5.5

De beleidsnota van de Vlaamse Regering 2009-2014 stelt dat samenwerkingsvormen tussen huur-, koop- en kredietactiviteiten zullen worden gestimuleerd. Er moet – aldus de beleidsnota – werk worden gemaakt van samenwerkingsverbanden. Dit wordt aangeduid met het begrip “woonmaatschappij”. Huisvestingsmaatschappijen moeten ernaar streven te evolueren naar echte woonmaatschappijen waarbij zowel het werkingsgebied als de opsplitsing van huur- en koopmaatschappijen doorbroken wordt. Doorgaans wordt hieronder ook verstaan dat de SHM op de sociale markt zowel huur- als koopactiviteiten ontwikkelt en op termijn ook actief is op de private huurmarkt, naar analogie met de werking van de SVK's of in samenwerking met de sociale verhuurkantoren. Dergelijke woonmaatschappijen kunnen ontstaan via samenwerking of fusie, of door autonoom de activiteit te verbreden. Een ander aspect is dat de werking van de SHM zich niet beperkt tot het bouwen en verhuren of verkopen van woningen. Ook doorverwijzing naar andere aanbieders, naar welzijnsorganisaties en het aanbieden van sociale begeleiding behoort tot de opdracht van een SHM.

In november 2012 wordt een onderzoek afgerond naar “Samenwerkingsmodellen voor een afgestemd stedelijk en stadsregionaal woonbeleid”. De resultaten van dit onderzoek zullen meegenomen worden in de besluitvorming van de Vlaamse regering inzake de woonmaatschappij.

De visitatiecommissie kan alvast peilen naar de bereidheid en de inspanningen van de SHM om uit te groeien tot dergelijke “woonmaatschappij”. Samenwerking met welzijnsactoren kwam al aan bod onder OD 4.4.

OD 5.6 De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle

Prestatieindicator: Geen

Vereiste voor SHM's met huur- en/of koopactiviteiten:

- De SHM kan aantonen dat zij haar beleids- en bedrijfsprocessen beheerst. Kritische processen zijn beschreven in door de raad van bestuur vastgestelde procedures waarin taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd en wordt aangegeven hoe, door wie en tijdens welk onderdeel van het proces controles worden uitgevoerd. De procedures zijn gekend door de medewerkers van de SHM en worden door hen

toegepast. Over de beheersing van beleids- en bedrijfsprocessen en de toepassing van procedures wordt regelmatig gerapporteerd aan de raad van bestuur .

Mogelijke bijkomende vragen

- Zie verder in de toelichting

Toelichting OD 5.6

Het is erg belangrijk dat een professioneel werkende SHM beschikt over een behoorlijk functionerend systeem van interne controle. Artikel 40, § 1, 7° van de Vlaamse Wooncode en artikel 3 van het Erkenningenbesluit bepalen daarom dat de SHM's - om erkend te worden en te blijven – moeten beschikken over een behoorlijk werkend systeem van interne controle. Deze verbintenis moet opgenomen worden in de statuten van de SHM.

Interne controle gaat om meer dan alleen controleren wat er gebeurt (of niet gebeurt). Interne controle gaat ook over het beheersen van wat in de sociale huisvestingsmaatschappij gebeurt. Het is een proces dat door de directie en het personeel wordt opgezet en gevolgd om redelijke zekerheid te bekomen dat de doelstellingen van de organisatie worden gerealiseerd. Meer specifiek wordt het systeem van interne controle ontworpen om relatieve zekerheid te verschaffen in volgende domeinen:

- 1. het bereiken van de doelstellingen en de uitvoering en opvolging van beslissingen (doelgerichtheid) ;*
- 2. de naleving van wetten, decreten, besluiten en procedures (compliance);*
- 3. de nauwkeurigheid, juistheid, volledigheid, tijdigheid en bruikbaarheid van de financiële -en beheersinformatie (betrouwbaarheid);*
- 4. de efficiëntie van de operaties en het efficiënt inzetten van middelen (doelmatigheid);*
- 5. de bescherming van de activa en de voorkoming van fraude (risicomanagement).*

Kort samengevat komt een goede beheersing of interne controle erop neer dat men:

- weet waar men naar toe wil (strategie en doelstellingen) ;*
- de hinderpalen of risico's voor het bereiken van de strategie en doelstellingen kent) ;*
- acties onderneemt om deze hinderpalen te beheersen (interne controlemaatregelen).*

Meer informatie hierover kan men vinden in het vademecum van de VMSW "Interne controle".

Voorwaarde voor een succesvol systeem van interne controle of beheersing is dat het systeem "gedragen" wordt door het personeel. Alle personeelsleden besteden er dagelijks de nodige aandacht en zorg aan.

Het systeem van interne controle impliceert onder meer procedures over voorname processen :

- financiële procedures betreffende activiteiten welke fraudegevoelig zijn, meer bepaald inzake kas- en liquiditeitenbeheer, voorraad- en materialenbeheer, inkomende facturen en betalingen en loonadministratie, aankopen en aanbestedingen*
- procedures zoals de controle op het correct verloop van de toewijzingen, de opvolging van de huurdersachterstallen (debiteurenbeheer), de behandeling van klachten,*

- *Procedures om de uitvoering van het beleidsplan op te volgen.*

Door gesprekken met medewerkers en met leden van de Raad van Bestuur vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over hoe in de praktijk met beleidsprocessen - en bedrijfsprocessen wordt omgegaan en hoe in de praktijk het systeem van interne controle wordt gehanteerd.

Een aantal zaken kwamen aan bod bij andere operationele doelstellingen (bv. huurdersachterstallen). Het is niet de bedoeling om specifieke procedures te controleren. Dat is de opdracht van Inspectie RWO. Een voorbeeld hiervan is de controle en de betaling van facturen. Om de risico's te beperken moet de SHM namelijk een strikte functiescheiding hanteren tussen degene die de betaling voorbereidt, degene die ze effectief uitvoert en degene die ze inbrengt in de boekhouding. Deze functiescheiding heeft zowel betrekking op het betalingsverkeer als op het kasbeheer.

De vragen van de visitatiecommissie kunnen betrekking hebben op de volgende domeinen:

Domein 1. Doelgerichtheid (het bereiken van de doelstellingen en de uitvoering en opvolging van beslissingen)

- Zijn de algemene doelstellingen (missie, bestaansreden, strategie) van de organisatie vertaald in operationele doelstellingen en actieplannen?*
- Zijn operationele doelen en actieplannen vertaald naar individuele doelstellingen?*
- Zijn de doelen eenduidig, coherent en tijdgebonden?*
- Zijn de doelen door iedereen in de organisatie gekend en aanvaard?*

*Domein 2. Compliance (naleving wetten, decreten, besluiten en procedures)*¹⁶

- Zijn de belangrijkste bedrijfsprocessen goed omschreven in procedures?*
- Zijn wetten, decreten en besluiten vertaald naar de eigen bedrijfsprocessen en procedures van de organisatie?*
- Hoe draagt de directie er zorg voor dat de vastgelegde procedures ook gevolgd worden?*
- Hoe ziet de raad van bestuur erop toe dat de vastgelegde procedures gevolgd worden?*

Domein 3. Betrouwbaarheid (Werking interne controle systeem)

- Hoe waarborgt de directie de nauwkeurigheid, juistheid, volledigheid, tijdigheid en bruikbaarheid van de financiële -en beheersinformatie?*
- Hoe ziet de raad van bestuur toe op de nauwkeurigheid, juistheid, volledigheid, tijdigheid en bruikbaarheid van de financiële -en beheersinformatie?*

Domein 4. Doelmatigheid (de efficiëntie van operaties en het efficiënt inzetten van middelen)

- Hoe draagt de directie zorg voor een efficiënte werking van de SHM en inzet van middelen?*
- Hoe ziet de raad van bestuur toe op een efficiënte werking van de SHM en inzet van middelen?*

¹⁶ Er zijn tal van procedures die bij wet, decreet of besluit verplicht worden en de toezichthouder gaat na of die procedures ook aanwezig zijn bij de SHM. De taak van de visitatiecommissie bestaat er m.a.w. niet in om formeel na te gaan of die procedures bestaan bij de SHM, maar ze kan wel nagaan of de procedures in voldoende mate de risico's beperken. Het is vooral dit kwalitatieve aspect dat van belang is bij de beoordeling van de prestaties door de visitatiecommissie.

Domein 5. Risicomanagement (de bescherming van de activa en het voorkomen van fraude)

- Hoe draagt de directie zorg voor een adequate identificatie, evaluatie en beheersing van risico's?
- Hoe ziet de raad van bestuur toe op het systeem van risicomanagement?

Domein 6. Deontologisch handelen

- Gedragen bestuurders zich als personen die verantwoordelijk zijn voor de goede werking van de vennootschap en niet zozeer als vertegenwoordiger van een aandeelhouder of een politieke strekking ?
- Is deze norm vertaald in een deontologische code of een reglement van inwendige orde ? Zijn deze documenten door alle bestuurders ondertekend?
- Is er sprake van wederzijds respect tussen raad van bestuur en de directeur?
- Dezelfde vragen worden ook over gesteld over het deontologisch handelen van de directeur

Voor meer informatie over de toepassing bij de SHM's verwijzen we naar het "Rapport van 11.01.2012 n.a.v. een bevraging over de interne controle bij de sociale huisvestingsmaatschappijen" van het agentschap Inspectie RWO (*downloadbaar via <http://www.rwo.be/Default.aspx?tabid=15401>*). Het rapport geeft een overzicht over welke interne controleprocedures, bestuursdocumenten en controleorganen de SHM's beschikken.

OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering

Prestatieindicators: geen

Vereiste voor SHM's met huur- en/of koopactiviteiten:

- De SHM toont zich voldoende bereid en in staat tot verandering en verbetering van haar interne werking.

Mogelijke vragen:

- Doet de SHM op systematische manier aan zelfevaluatie en geeft dit aanleiding tot bijsturing?
- Tracht de SHM haar interne organisatie te verbeteren door nieuwe managementtechnieken in te voeren en toe te passen?
- Gaat de SHM op zoek naar informatietechnologie die haar werking kan ondersteunen?
- Volgt de SHM de ontwikkelingen op de vastgoedmarkt en speelt ze hier op in?
- In welke mate en hoe stimuleert de SHM de ontwikkeling van haar medewerkers (bv. door vorming te volgen, studiedagen bij te wonen, stages bij andere SHM's, jobrotatie...)?
- Trekt de SHM beleidsmatige conclusies uit de klachten die haar bereiken? (in het kader van het 'Klachtendecreet' dienen de SHM's klachtenrapporten in bij de Vlaamse Ombudsdienst)
- Houdt de SHM in haar beleid rekening met de uitkomsten van een eventuele tevredenheidsmeting (zie OD 6.3)?

- Hoe is de SHM omgegaan met de aanbevelingen uit het laatste visitatierapport? Is dit aanleiding geweest tot verandering en verbetering? Heeft de SHM eerder defensief gereageerd dan wel de aanbevelingen gezien als een kans?

Toelichting OD 5.7

De SHM's zijn organisaties met een erg divers takenpakket. Enerzijds zijn ze vastgoedoperatoren die snel moeten inspelen op wijzigende marktomstandigheden. Ze moeten mee evolueren met ontwikkelingen in de vastgoedmarkt. Bovendien moet hun managementstructuur en interne organisatie soepel kunnen inspelen op deze wijzigingen. Ze moeten daartoe gebruik kunnen maken van nieuwe communicatietechnologie, databankbeheer, modern personeelsbeleid... Tegelijkertijd vervullen de SHM's een sociale functie. De doelgroep waarop ze zich richten heeft vaak te maken met een complexe sociale problematiek. Dit vraagt van de medewerkers inlevingsvermogen, maar ook een grote professionaliteit, kennis van de ontwikkelingen in de sociale sector, overleg en communicatie met organisaties in belendende sectoren. De overheid verwacht van de SHM's dat ze sterke prestaties leveren. Aan de hand van het visitatieproces worden de SHM's aangespoord hun prestaties nog te verbeteren. Vanuit die optiek is een goede SHM een SHM die kan omgaan met verandering, die nieuwe ontwikkelingen in haar omgeving ziet als kansen en niet als bedreigingen, die haar personeel bijstaat in het omgaan met verandering.... De visitatiecommissie begrijpt hierbij dat ook van de overheidsdiensten een goede (en steeds beter wordende) werking mag worden verwacht, waarbij ook voldoende aandacht gaat naar het ondersteunen van de sociale huisvestingsmaatschappijen (bv. met regelgeving) opdat die de doelstellingen van het Vlaams woonbeleid meekunnen realiseren. Het is expliciet de bedoeling dat de visitatiecommissie vastgestelde of gesignaleerde leemtes of verbeterpunten bij zowel overheid als sociale huisvestingsmaatschappij oppikt en signaleert.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de bereidheid van de SHM tot verandering en verbetering van haar interne werking.

PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

De operationele doelstellingen zijn:

- 1° De SHM informeert burgers snel en duidelijk;
- 2° De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk;
- 3° De SHM meet de tevredenheid van klanten.

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Prestatieindicators voor SHM's met huuractiviteiten: geen

Vereiste voor SHM's met huuractiviteiten:

- De SHM informeert burgers snel en duidelijk.

Prestatieindicators voor SHM's met koopactiviteiten:

- Gemiddelde score op de vraag in de klantentevredenheidsmeting van de VMSW Bent u tevreden over de sociale huisvestingsmaatschappij?"
- Aantal keren dat voor de onderdelen van de vraag de SHM een score behaalt van minder dan 3,5 (75%).

Vereiste voor SHM's met koopactiviteiten:

- De gemiddelde score op de vraag in de klantentevredenheidsmeting van de VMSW: "Bent u tevreden over de sociale huisvestingsmaatschappij?" bedraagt minimum 4 (80%).
- Op geen enkele van de onderdelen van de vraag behaalt de SHM een score minder dan 3,5 (75%).

Mogelijke vragen:

- Wanneer en hoe is de SHM bezoekbaar (aantal spreekuren) en telefonisch bereikbaar?
- Is het kantoor van de SHM goed bereikbaar voor klanten?
- Is het kantoor toegankelijk voor personen met fysieke beperkingen?
- Op welke manier zorgt u voor een klantvriendelijke inrichting van de balie?
- Worden klanten vriendelijk onthaald?
- Hebben de medewerkers van de SHM een open geest en sociale en integere ingesteldheid?
- Krijgen klanten een juist en helder antwoord op informatieve vragen, bv. over huurprijsaanpassingen, geplande werken, verkoopprijs van woningen...?
- Worden klanten goed geïnformeerd over rechten en plichten van verhuurder en huurder (bv. huurdersverplichtingen, mogelijkheid tot klachten, wie te contacteren bij technische gebreken...)?
- Welke inspanningen doet SHM om de (kandidaat-)huurders te bereiken en degelijk te informeren? Wordt rekening gehouden met de specifieke omstandigheden van huurders (Is de schriftelijke communicatie van de SHM verstaanbaar)? Beschikt de SHM over een informatiebrochure met duidelijke informatie voor kandidaat-huurders, huurders en kandidaat-kopers? Beschikt de SHM over een website met duidelijke informatie voor kandidaat-huurders, huurders en kandidaat-kopers? Welke andere kanalen gebruikt de SHM om de huurders te bereiken en te informeren?
- Verstrekt de SHM informatie over het aanbod van andere sociale woonactoren in de regio (andere SHM's, Woningfonds, SVK's ...)? Op welke manier zorgt de SHM ervoor dat die informatie up to date blijft? Voorbeelden?

Toelichting OD 6.1Sociale huur

In het reeds vermeld ministerieel besluit van 21 december 2007 worden in art. 6 §1 de 'basisbegeleidingstaken' van de sociale verhuurders omschreven. Een aantal van deze taken hebben betrekking op het informeren van burgers:

"1° personen die zich willen inschrijven, laagdrempelig en klantvriendelijk onthalen ongeacht

hun woonplaats, geslacht, nationaliteit, etnische afkomst, hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging en hen begrijpelijk informeren over de mogelijkheden en de voorwaarden van het huren van een sociale woning en het gevolgde toewijzingssysteem;

2° personen die zich willen inschrijven, informeren over het woningpatrimonium ten einde hen te ondersteunen bij het maken van een woningkeuze;

3° personen die zich willen inschrijven, begeleiden en ondersteunen bij het in orde brengen van hun inschrijvingsdossier;

4° personen die zich willen inschrijven, kandidaat-huurders en huurders begrijpelijk informeren over de rechten en plichten van de huurder en van de verhuurder;

5° kandidaat-huurders en huurders begrijpelijk informeren en hen vertrouwd maken met de bestaande klachtenprocedure;

6° kandidaat-huurders en huurders een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt bieden bij wie ze op een eenvoudige wijze terecht kunnen met hun vragen, problemen of klachten”.

Tijdens het visitatiegesprek wordt besproken in welke mate en hoe de SHM deze taken opneemt.

Sociale koop

Sinds 2007 houdt de VMSW elk jaar een tevredenheidsenquête bij sociale ontleners. De enquête bevat een eerste deel dat over de kredietopening zelf gaat en een tweede deel dat gaat over de opvolging van de werken en de geldopnames. Een aantal vragen gaan over de werking van de SHM, terwijl andere eerder peilen naar de tevredenheid over de dienstverlening van de VMSW. De responsgraad bij de laatste bevraging (2011) bedroeg 50,8%. Voor het eerste deel was de tevredenheidsgraad 85%, voor het tweede deel was dit 80,6%. De enquête bevat geen vragen over de sociale koopwoningen.

De scores op een aantal van de vragen die in de enquête aan bod komen zijn bruikbaar om informatie te krijgen over de klantvriendelijkheid van de SHM. Als indicator is hier de gemiddelde score opgenomen van de SHM op de vraag “Bent u tevreden over de dienstverlening van de SHM” in het algemene deel, dit voor volgende aspecten:

- ligging*
- openingsuren*
- telefonisch onthaal*
- onthaal ter plaatse*
- e-mailverkeer*
- duidelijkheid uitleg*
- volledigheid uitleg*
- vriendelijkheid*
- professionaliteit*

De beheersovereenkomst van de VMSW stelt dat de VMSW klanttevredenheid garandeert

over haar hypothecaire kredietverlening. De meetindicator hiervoor is dat er een gemiddelde score van 4 (80%) wordt gehaald op de tevredenheidsenquête en dat op geen enkel onderdeel 3,5 (70 %) of lager gescoord wordt. Om deze reden wordt ook van de SHM verwacht dat de gemiddelde score op bovenstaande aspecten van klanttevredenheid 4 (80%) bedraagt en dat voor geen enkel onderdeel de score minder dan 3,5 is. Is dit laatste het geval, dan wordt tijdens het visitatiegesprek nagegaan wat de reden is voor de lage score en hoe de SHM hierin verbetering wil brengen.

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

Prestatieindicatoren: geen

Vereiste:

- De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties van het woon- en welzijnsbeleid snel en duidelijk.

Toelichting OD 6.2

Van de SHM wordt het volgende verwacht:

- *aan Inspectie RWO, Wonen-Vlaanderen en de VMSW alle informatie ter beschikking stellen die deze instanties nodig hebben in het kader van hun opdrachten inzake sociale huisvesting;*
- *de gemeenten in het werkgebied, de welzijnsorganisaties en andere relevante organisaties regelmatig en goed te informeren over onder meer:*
 - *de activiteiten van de SHM;*
 - *de bestaande of mogelijke leefbaarheidsproblemen in één van de wijken;*
 - *bijzondere sociale problematieken bij bewoners of in wijken.*

Met betrekking tot de informatieplicht t.a.v. Inspectie RWO, Wonen-Vlaanderen en de VMSW vertrekt de visitatiecommissie van het antwoord op de vraag die deze beleidsinstanties hebben verstrekt. Voor de andere actoren wordt die vraag mondeling aan bod gebracht tijdens het gesprek met de betrokken actoren. Ze kan daarvoor beroep doen op de toelichting die daarvoor door deze agentschappen kan worden aangeleverd en opgenomen is in het omgevingsrapport.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Prestatieindicatoren: geen

Vereisten voor SHM's met huur- en/of koopactiviteiten

- De SHM peilt op een geobjectiveerde en systematische manier naar de tevredenheid van de klanten.

Toelichting OD 6.3

Tevredenheidsonderzoek is er op gericht de kwaliteit van een dienst of een product te meten vanuit het oogpunt van de klanten. In de sociale huisvesting kan men een onderscheid maken tussen tevredenheid over het sociaal wonen op zich (de woning, woonomgeving, ...) en over de dienstverlening van de SHM. Vermits het sociaal wonen op zich al aan bod kwam onder de eerste drie prestatievelden, beperkt de beoordeling hier zich tot de meting van de tevredenheid met de dienstverlening. Als de SHM een bredere invulling geeft aan de tevredenheidsmeting, is dit vanzelfsprekend een vrije keuze.

De vereiste is dat de meting objectief moet zijn en op een systematische manier moet gebeuren. Dit betekent o.a. dat:

- *in de bevraging de voornaamste aspecten van de dienstverlening aan bod moeten komen;*
- *de vragenlijst wordt voorgelegd aan een representatieve groep van klanten;*
- *steeds dezelfde vragen worden gesteld,*
- *de vragenlijst anoniem kan worden beantwoord,*
- *de resultaten op een objectieve manier worden geregistreerd en verwerkt.*

Een goede tevredenheidsmeting opzetten vraagt deskundigheid. De overheid beseft dat indien SHM's elk hun eigen meetinstrument ontwikkelen, daarvoor veel middelen en energie zal worden ingezet. Bovendien zijn de resultaten in dat geval niet vergelijkbaar tussen SHM's. De Vlaamse overheid start in 2012 met een onderzoek naar een praktisch en gebruiksvriendelijk instrument, bruikbaar (met zoveel mogelijk flexibiliteit) voor alle SHM's. Het uitvoeren van de metingen kan daarbij worden overgelaten aan de VMSW, de SHM zelf of een organisatie daarvoor is aangesteld door de SHM's. (bv. mystery callers) Om een zo hoog mogelijke objectiviteit te garanderen, moet het instrument dat de Vlaamse overheid aanbiedt een handleiding bevatten met duidelijke richtlijnen voor afname en verwerking. Van zodra dit er is, kan worden beoordeeld of de SHM werkt met dit instrument (of al een aantal stappen heeft gezet op weg daar naar toe).

Sommige SHM's hebben in de afgelopen jaren reeds een eigen meetinstrument ontwikkeld, en die kunnen hiermee uiteraard voorlopig verder werken. Losstaand van de resultaten van de meting, worden de bestaande metingen, voor zover ze voldoen aan de boven gestelde vereisten, als een goed alternatief en good practice beschouwd door de visitatiecommissie. Indien een SHM niet over eigen meetinstrument beschikt wordt door de visitatiecommissie gepeild naar wat de SHM wel deed om de tevredenheid te kennen.

De bestaande tevredenheidsenquête voor de sociale koopsector kan in de toekomst uitgebreid worden, waarbij de vraagstelling ook kan worden gericht tot kopers van sociale woningen, die geen sociale lening afsluiten bij de VMSW. Initiatieven van de SHM's die enkel koopactiviteiten

*ontwikkelen worden (zowel op resultaats- als methodologisch vlak) beoordeeld door de
visitatiecommissie.*

13. MODEL VISITATIERAPPORT

Prestatiebeoordeling SHM <naam>

<datum> (van het rapport)

<data> (van de visitatie)

<code>-sector: een SHM met huur-/koop-/gemengde activiteiten¹⁷

Nummer SHM:

<nummer>

Contactgegevens:

<straat, huisnummer, postcode, plaats>

<telefoonnummer>

<email>

<website>

Directeur:

<naam>

Voorzitter:

<naam>

Werkgebied:

<oplijsting van alle gemeenten in het werkgebied>

13.1. Inhoudsopgave

13.2. Inleiding

- Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op gegevens over de door <naam SHM> geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is tevens gebaseerd

¹⁷ Schrappen wat niet past

- op bestudeerde documenten (zie punt 13.7 voor een specificatie) en gesprekken met vertegenwoordigers van <naam SHM> en lokale woonactoren (zie punt 13.8)
- De visitatie is uitgevoerd conform het Draaiboek Performantiemeting SHM's, zoals vastgesteld door de minister van Wonen bij ministerieel besluit van XXX, en (desgevallend) laatst gewijzigd op ...
 - De prestatiebeoordeling is gebaseerd op het woonbeleid van de Vlaamse Overheid zoals dat is vastgelegd in onder ander de Vlaamse Wooncode. De belangrijkste overkoepelende doelstellingen van het woonbeleid zijn gebruikt als pijlers van de prestatiebeoordeling, dit zijn de Strategische Doelen (afgekort SD).
 - Iedere strategische doelstelling is in de prestatiebeoordeling geconcretiseerd in effect- en prestatieindicatoren. Een effectindicator geeft inzicht in de lokale stand van zaken van de sociale huisvesting, zoals de verhouding tussen het aantal gezinnen met een laag inkomen en het aantal sociale woningen. Een SHM levert een bijdrage aan die effecten, maar haar invloed is beperkt. Daarentegen zijn er ook prestatieindicatoren die meer rechtstreeks zicht bieden op de inspanningen van de SHM.

13.3. Samenvatting

De onderstaande beoordelingstabel geeft per prestatieveld de totale beoordeling en een overzicht van de verdeling van de beoordeling voor de operationele doelstellingen (OD's). Voor OD's die niet worden beoordeeld, wordt ingevuld 'NVT' (niet van toepassing).

Beoordelingstabel SHM <nummer> <naam>

		Uitstekend			Goed		Voor verbetering vatbaar		Onvoldende
Omschrijving Prestatieveld	De SHM levert uitzonderlijke inspanningen en prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's	De SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten	De SHM levert prestaties die niet voldoen aan de vereisten	De SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten	De SHM levert prestaties die niet voldoen aan de vereisten	De SHM levert prestaties die niet voldoen aan de vereisten	De SHM levert prestaties die niet voldoen aan de vereisten	De SHM levert prestaties die niet voldoen aan de vereisten	De SHM levert prestaties die niet voldoen aan de vereisten
1	BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	★★★	★★★	★★★	★	★	○		
OD 1.1	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 1.2	De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 1.3	De SHM brengt sociale kavels op de markt	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 1.4	De SHM verworft gronden en panden om sociale woonprojecten en sociale kavels te realiseren	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	★★★	★★	★★	★	★	○		
2	KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	★★★	★★★	★★★	★	★	○		
OD 2.1	De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 2.2	De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 2.3	De SHM bouwt aanpasbaar	★★★	★★	★★	★	★	○		
3	BETAALBAARHEID VAN WONEN	★★★	★★★	★★★	★	★	○		
OD 3.1	De SHM bouwt prijsbewust	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	★★★	★★	★★	★	★	○		
4	SOCIAAL BELEID	★★★	★★★	★★★	★	★	○		
OD 4.1	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 4.2	De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 4.3	De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	★★★	★★	★★	★	★	○		
OD 4.4	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	★★★	★★	★★	★	★	○		

5	INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID	★★★	★★★	★	0
OD 5.1	De SHM is financieel leefbaar	★★★	★★	*	0
OD 5.2	De SHM beheerst haar kosten goed	★★★	★★	*	0
OD 5.3	De SHM voorkomt en bestrijdt huursachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	★★★	★★	*	0
OD 5.4	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	★★★	★★	*	0
OD 5.5	De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij	★★★	★★	*	0
OD 5.6	De SHM beschikt over een goed interne controlesysteem	★★★	★★	*	0
OD 5.7	De SHM is bereid tot verandering en verbetering	★★★	★★	*	0
6	KLANTVRIENDELIJKHEID	★★★	★★★	★	0
OD 6.1	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	★★★	★★	*	0
OD 6.2	De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk	★★★	★★	*	0
OD 6.3	De SHM meet de tevredenheid van klanten	★★★	★★	*	0

13.4. Beschrijving van de SHM en haar omgeving

13.4.1. Beschrijving SHM

<geschiedenis organisatie>

<omvang, kenmerken en bouwgeschiedenis woningbezit>

<spreiding woningbezit over de gemeenten>

<beschrijving omvang, geschiedenis en kenmerken werkorganisatie, samenwerkingsverbanden>

13.4.2. Beschrijving omgeving

<aantal huishoudens in het werkgebied en vooruitzichten bevolkingsgroei>

<kenmerken van huishoudens die van SHM huren/kopen (o.a. huishoudengrootte, aandeel 65-plussers, netto-belastbaar jaarinkomen, werkloosheidspercentage, aandeel leefloon)>.

<aandeel sociale woningen in het werkgebied>

<kenmerken (o.a. soort en ouderdom) woningpatrimonium in het werkgebied>

<prijzen van huizen, appartementen, bouwgrond in het werkgebied>

13.5. Effect- en prestatieindicatoren

- In dit hoofdstuk is per SD (strategische doelstelling) en OD (operationele doelstellingen) aangegeven welke beoordeling de visitatiecommissie heeft toegekend en wat hiervoor de argumentatie is.
- Indien er voor de betreffende SD en OD een indicator uit de databank beschikbaar is, wordt aangegeven tot welke score deze aanleiding is.
- Als de score is gewijzigd tijdens of na de visitatie, wordt dit opgenomen in het verslag met opsomming van de argumenten die de visitatiecommissie daarvoor heeft. In de mate van het mogelijke en waar relevant wordt hierbij verwezen naar de beschrijving van de SHM en haar omgeving.
- Elke SD en OD wordt – wanneer de visitatiecommissie dat nodig acht - afgerond met aanbevelingen naar SHM en Vlaamse overheid.
- Voor OD's waaraan erkenningscriteria zijn verbonden, wordt uitdrukkelijk vermeld indien de SHM niet voldoet aan de criteria.

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

OD1.1: De SHM (met huuractiviteiten) realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: Gerealiseerde woningen: <beoordeling>

Geplande woningen: <beoordeling>

- <toelichting>

- ...

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

Beoordeling: Gerealiseerde woningen: <beoordeling>

Geplande woningen: <beoordeling>

- <toelichting>

- ...

OD1.3: De SHM (met koopactiviteiten) brengt sociale kavels op de markt

Beoordeling: <beoordeling>

- <toelichting>

- ...

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

Beoordeling: <beoordeling>

- <toelichting>

- ...

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

Beoordeling: <beoordeling>

- <toelichting>

- ...

PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

Totaaloordeel: <beoordeling>

Bijkomende informatie over de gerealiseerde effecten op dit prestatieveld:

- <toelichting>

- ..

PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING**SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit****OD 2.1 De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig**

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

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

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

OD 2.3 De SHM bouwt aanpasbaar

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING**Totaaloordeel: <beoordeling>**

Bijkomende informatie over de gerealiseerde effecten op dit prestatieveld:

- <toelichting>
- ...

PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID**SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen****OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust**

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

OD 3.2 De SHM houdt verhuurt prijsbewust

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

Totaaloordeel: <beoordeling>

Bijkomende informatie over de gerealiseerde effecten op dit prestatieveld:

- <toelichting>
- ...

PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Binnen dit prestatieveld wordt een aantal operationele doelstellingen samen gebracht die betrekking hebben op het sociaal beleid dat de SHM voert. De strategische doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren, zijn:

- de SHM biedt woonzekerheid;
- de wijken van de SHM zijn leefbaar;
- de SHM draagt bij tot de integratie en gelijke kansen van bewoners.

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

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

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

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID**Totaaloordeel: <beoordeling>**

Bijkomende informatie over de gerealiseerde effecten op dit prestatieveld:

- <toelichting>
- ...

PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Binnen dit prestatieveld worden een aantal operationele doelstellingen samen gebracht die betrekking hebben op de interne werking en het financieel beleid van de SHM. Het betreft hier doelstellingen die een voorwaarde zijn voor de SHM om tot goede resultaten voor de voorgaande strategische doelstellingen te komen. Er worden hier dus geen effecten gemeten, enkel prestaties.

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

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

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

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

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

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

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

OD 5.6 De SHM beschikt over een goed interne controlesysteem

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Totaaloordeel: <beoordeling>

Bijkomende informatie over de gerealiseerde effecten op dit prestatieveld:

- <toelichting>
- ...

PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID**OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk**

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>
- ...

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

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>

- ...

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: : <beoordeling>

- <toelichting>

PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

Totaaloordeel: <beoordeling>

13.6. Aanbevelingen

In deze paragraaf maken we een onderscheid tussen aanbevelingen die voortkomen uit de beoordelingen 'voor verbetering vatbaar' of 'onvoldoende' (deze zijn aangeduid met *) en overige aanbevelingen. Enkel deze eerste groep (*) is aanleiding tot het opleggen van een verbeterplan. Daarnaast zijn in het lijstje ook andere aanbevelingen opgenomen, die niet gerelateerd zijn aan een verbeterplan en voortkomen uit een OD waarvoor goed of uitstekend is toegekend.

Aanbevelingen voor de SHM

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

1. <oplijsting aanbevelingen>
2. ...

Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

1. <oplijsting aanbevelingen>
2. ...

Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

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

1. <oplijsting aanbevelingen>
2. ...

13.7. Documenten ter inzage

Bestudeerde documenten:

- <oplijsting bestudeerde documenten>

Niet beschikbaar:

- <oplijsting van gevraagde maar niet beschikbare documenten>

13.8. Overzicht gevoerde gesprekken**Samenstelling visitatiecommissie**

- <naam>
- ...
- ...
- ...

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

- <naam en functie>...
- ...
- ...
- ...

Medewerkers SHM

- <naam en functie>...
- ...
- ...
- ...

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- <naam, functie en organisatie>
- ...
- ...
- ...

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

- <naam, functie en organisatie>
- ...
- ...
- ...

Woonactoren: bewoners, opbouwwerk, buurtwerk

- <naam en indien van toepassing functie en organisatie>
- ...
- ...

- ...

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- <naam, functie en organisatie>

- ...

- ...

- ...