

Schrapping exploitatievergunning van een vestigingseenheid

Stamnummer van de vestigingseenheid : 2511/02

Datum schrapping exploitatievergunning van de vestigingseenheid : 30/06/2022

Adres administratief lokaal: Woldonksesteenweg 7 te 2230 Herselt

Leslokaal: L0587 gelegen in Woldonksesteenweg 7 te 2230 Herselt

Datum wijziging: 30/06/2022

Opmerkingen:

De erkenning van de vestiging 2511/02 en bijhorend leslokaal L0587 wordt op vraag van de rijschool geschrapt vanaf 30/06/2022.

VLAAMSE OVERHEID**Omgeving**

[C - 2022/15513]

15 JULI 2022. — Ministerieel besluit over tot vaststelling van het prestatiehandboek voor woonmaatschappijen ter uitvoering van artikel 4.104, § 1 en artikel 4.120 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021

Rechtsgrond(en)

Dit besluit is gebaseerd op:

- artikel 4.46/10 van de Vlaamse Codex Wonen van 2021;
- artikel 4.104, § 1 en artikel 4.120 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021

Vormvereiste(n)

De volgende vormvereiste is vervuld:

- De Inspectie van Financiën heeft advies gegeven op 3 juli 2022.
- Voorafgaande mededeling van het prestatiehandboek aan de Vlaamse Regering op 8 juli 2022.

Motivering

Dit besluit is gebaseerd op het volgende motief/de volgende motieven:

- het decreet van 9 juli 2021 houdende wijziging van diverse decreten met betrekking tot wonen voorziet in de mogelijkheid tot oprichting en erkenning van de woonmaatschappijen die op geïntegreerde wijze de taken van SHM's en SVK's binnen het werkingsgebied zullen overnemen. Naar analogie met het draaiboek voor de prestatiebeoordeling dat voor SHM's werd opgemaakt, wordt hiermee ook een prestatiehandboek voor woonmaatschappijen vastgesteld, waarin de minister de vereisten vastlegt die per door de Vlaamse Regering opgelegde doelstelling gelden.

Juridisch kader

Dit besluit sluit aan bij de volgende regelgeving:

- de Vlaamse Codex Wonen van 2021;
- het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021.

DE VLAAMSE MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED BESLUIT:

Artikel 1. Het prestatiehandboek voor woonmaatschappijen, waarvan de tekst is opgenomen in de bijlage, gevoegd bij dit besluit, wordt vastgesteld.

BIJLAGE

1. Prestatiehandboek voor woonmaatschappijen vermeld in artikel 1

Brussel, 15 juli 2022.

De Vlaamse minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed,
M. DIEPENDAELE

PRESTATIEHANDBOEK

WOONMAATSCHAPPIJEN

Inleiding

Dit prestatiehandboek beschrijft de aan de woonmaatschappijen opgelegde operationele doelstellingen, die geformuleerd zijn in termen van prestaties van de woonmaatschappij. Deze doelstellingen zijn verdeeld over zes prestatievelden, namelijk Beschikbaarheid, Kwaliteit, Betaalbaarheid, Sociaal beleid, Financiële Performantie en Klantgerichtheid. Voor de beoordeling van de prestaties van de woonmaatschappij, wordt (zo veel mogelijk) vertrokken van prestatie-indicatoren. Dat zijn cijfergegevens die beschikbaar zijn voor alle woonmaatschappijen op basis van een zo uniform mogelijke registratie. De indicatoren laten toe de woonmaatschappij zich in zekere mate te positioneren binnen de sector (en onderstreept het belang van het accuraat registreren van verschillende gegevens). De indicatoren worden in dit prestatiehandboek beknopt besproken. Een precieze definitie en berekeningswijze zijn opgenomen in een Glossarium Prestatiedatabank. Voor doelstellingen waarvoor (nog) geen indicatoren beschikbaar zijn, stoelt de beoordeling in hoofdzaak op documenten en op gesprekken met de woonmaatschappij en andere actoren.

Naast de operationele doelstellingen bevatten sommige prestatievelden ook strategische doelstellingen, die rechtstreeks uit de Vlaamse Codex Wonen komen. De woonmaatschappijen worden mee ingeschakeld om deze doelstellingen te bereiken en kunnen dus, naast andere actoren, een bijdrage leveren in de realisatie ervan. De mate waarin resultaten op de strategische doelstellingen worden bereikt, wordt gemeten aan de hand van effectindicatoren. Omdat de mate waarin effecten worden bereikt, niet enkel het resultaat is van de inspanningen van de woonmaatschappij, worden de effectindicatoren niet mee in rekening gebracht bij de beoordeling van de prestaties van de woonmaatschappij.

In de toelichting bij elke operationele doelstelling wordt aandacht besteed aan de aspecten organisatiebestuur en -beheersing. Deze elementen vormen geen doelstelling op zich, maar een adequaat organisatiebestuur en een optimale organisatiebeheersing zijn middelen die tot betere prestaties zullen leiden. De voorbeelden die worden aangereikt, bieden woonmaatschappijen enerzijds inzicht in de positieve effecten van degelijk organisatiebestuur- en beheersing als verklarende factor voor de goede prestaties van een woonmaatschappij (zoals bijvoorbeeld het verwerven van de benodigde capaciteit en competenties voor het realiseren van een bepaalde taakstelling). Anderzijds wijzen de voorbeelden ook op de risico's waardoor de realisatie van de doelstellingen bemoeilijkt kan worden of in gevaar kan raken. De mate waarin een woonmaatschappij acties onderneemt om die risico's te voorkomen, te detecteren en erop te reageren, kan een verklarende factor vormen voor de geleverde prestatie. De wijze waarop een woonmaatschappij bestuurd wordt, maakt daar deel van uit. Risicobeheersing is immers een uitdrukkelijke verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan van een woonmaatschappij.

Een aantal aspecten die met organisatiebestuur en -beheersing gepaard gaan, zijn generiek van toepassing op elke doelstelling:

- planmatig werken (is er een strategisch plan of een in concrete doelstellingen vertaalde visie, wordt dat plan doorleefd door het personeel en het bestuursorgaan, wordt de voortgang van doelen gemeten en wordt op basis daarvan bijgestuurd?);
- de efficiëntie (doelmatigheid) van de werkwijze van de woonmaatschappij;
- de capaciteit en competenties die de woonmaatschappij nodig heeft om de activiteiten uit te voeren die gekoppeld zijn aan de doelstelling (beschikt ze daarover, hoe verwerft ze die, is er in vorming of opleiding voorzien, wordt dat geëvalueerd, bijvoorbeeld via personeelsevaluaties?).



Een bijzonder aspect van organisatiebestuur en -beheersing, dat de regelgeving trouwens oplegt, is het beschikken over een goed klachtenmanagementsysteem. Omdat een falende klachtenprocedure impact kan hebben op verschillende doelstellingen, verdient dit bijzondere aandacht bij de beoordeling van verschillende aspecten.

Bij verschillende (strategische en operationele) doelstellingen wordt verwezen naar het agentschap Wonen-Vlaanderen en de VMSW. Het Regeerakkoord 2019-2024 van de Vlaamse Regering vermeldt als een van de bestuurlijke uitdagingen voor het beleidsveld Wonen de fusie van de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen tegen 1 januari 2023. Op het moment van het opstellen van dit prestatiehandboek voor de woonmaatschappijen was dit fusietraject nog lopende. Bijgevolg zullen in 2023 de verwijzingen aangepast worden en de nieuwe naam voor het agentschap opgenomen worden.



wachtlijsten. Bij de evaluatie moet de woonmaatschappij rekening houden met de gezinssamenstelling en de eventuele geografische voorkeuren van de kandidaat-huurders. De woonmaatschappij moet weten en verantwoorden hoe ze daarop zal inspelen, hoe ze er rekening zal mee houden in haar beleid.

Bij OD 6.1 wordt dieper ingegaan op de manier waarop de woonmaatschappij de burgers informeert, waarbij ook de communicatie over wachtlijsten en inschrijvingen aan bod komt.

Het aantal sociale huurwoningen ten opzichte van de doelstellingen uit de Vlaamse Codex Wonen

De beschikbaarheid van woningen moet idealiter worden gerelateerd aan de woonbehoefte. Niet alle gemeenten hebben hun woonbehoeften op een uniforme manier in kaart gebracht. Het Bindend Sociaal Objectief (BSO) voor bijkomende sociale huurwoningen is echter wel beschikbaar. Die gegevens zijn opgenomen bij de omgevingsindicatoren.

Voor de sociale huur kan het aantal sociale huurwoningen in de gemeenten binnen het werkingsgebied gerelateerd worden aan de som van de nulmeting in die gemeenten en de aantallen die in het BSO van die gemeenten zijn opgenomen. Het is duidelijk dat dit maar in beperkte mate de recente inspanningen van de woonmaatschappij weergeeft maar vooral de in het verleden geleverde inspanningen van verschillende actoren, werkzaam in die gemeenten, weerspiegelt.

Doelgroepbereik

Om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning moet de kandidaat-huurder aantonen dat hij woonbehoefstig is. Volgens de Vlaamse Codex Wonen (art 1.3, 67°) houdt dit in dat betrokkene ondersteuning nodig heeft voor het verwerven of behouden van een behoorlijke huisvesting. Zo blijkt uit onderzoek dat lage inkomensgroepen, zonder de nodige ondersteuning, vaak aangewezen zijn op kwalitatief minderwaardige woningen, kampen met te hoge woonkosten en dat hun woonzekerheid precair is. Gelijkaardige vaststellingen zijn er voor ouderen, jongeren, alleenstaanden en grote gezinnen.

Dit geeft aan dat de doelgroep van de sociale huisvesting geen homogene groep is. Daarnaast zijn er binnen deze doelgroep ook personen, gezinnen die een laag inkomen combineren met diverse andere kwetsbaarheden. Hierdoor hebben zij een bijzondere woonneed, verkeren ze in precaire omstandigheden. Tot deze kwetsbare groep behoren onder andere personen die dak- en thuisloos zijn of dreigen te worden, jongeren die met begeleiding zelfstandig (gaan) wonen, personen met een geestelijk gezondheidsprobleem die zelfstandig (gaan) wonen, personen die in slechte huisvesting wonen, personen die zich in bijzondere omstandigheden van sociale aard bevinden.

Welke huurders de woonmaatschappij dan effectief bereikt, wordt bekeken aan de hand van zes indicatoren: het inkomen, het aandeel van de ouderen en het aandeel jongvolwassenen onder de huurders, het aandeel sociale huurders van wie het gezinshoofd niet de Belgische nationaliteit bezit, het aandeel alleenstaanden en het aandeel grote gezinnen.

Om bij de beoordeling van het inkomen rekening te kunnen houden met de gezinslast, is het inkomen gestandaardiseerd of 'equivalent' gemaakt. Daarbij wordt het belastbaar inkomen gedeeld door een factor die corrigeert voor de gezinsomvang en de leeftijd van de gezinsleden. Een belastbaar inkomen van bijvoorbeeld 2.000 euro per maand heeft immers een andere betekenis voor een alleenstaande dan voor een gezin met kinderen. Daarbij is gebruikgemaakt van de OESO-equivalentieschaal, een van de meest gebruikte equivalentieschalen. Het hoofd van een huishouden krijgt er een gewicht gelijk aan één. Elk ander volwassen gezinslid vanaf vijftien jaar krijgt een gewicht gelijk aan 0,5 en elk kind onder de vijftien jaar 0,3. Voor een koppel met twee kinderen onder de vijftien jaar is dus

de factor waardoor het netto belastbaar inkomen wordt gedeeld, $1 + 0,5 + 0,3 + 0,3 = 2,1$. Het equivalente inkomen voor een huishouden met meer dan één gezinslid bedraagt dus altijd meer dan het inkomen per hoofd van het gezin.

Het gemiddelde en mediane equivalent belastbaar inkomen van de huurders van woonmaatschappijen wordt uitgezet in een frequentieverdeling, waarop de positie van de woonmaatschappij wordt aangeduid. De mediaan vermindert het effect van extreme waarden. Bij de interpretatie van deze indicator wordt in belangrijke mate rekening gehouden met de omgeving waarbinnen de woonmaatschappij werkt. Zo zijn in een stedelijke omgeving de inkomens doorgaans lager, zijn er meer ouderen, meer mensen met een niet-Belgische nationaliteit, meer alleenstaanden en meer kwetsbare personen, al dan niet met een specifieke ondersteuningsbehoefte. De omgevingsindicatoren bieden daar een inzicht in.

Daarnaast zijn onder de effectindicatoren ook indicatoren opgenomen die bekijken welke huurders de woonmaatschappij in de toekomst zal of zou kunnen bereiken, namelijk de kandidaat-huurders. Hiertoe worden dezelfde kenmerken gehanteerd als bij de huurders. De indicatoren die betrekking hebben op de kandidaat-huurders helpen dan ook om de indicatoren van de huurders mee te duiden. Op basis van het centraal inschrijvingsregister kan tevens achterhaald worden hoeveel kandidaat-huurders in aanmerking komen voor versnelde toewijs omwille van hun hoge woonnood.

Hoewel het doelgroepbereik voornamelijk via effectindicatoren wordt gemeten, bevatten de jaarverslagen van de woonmaatschappijen daarover meestal ook heel wat informatie. Daarnaast kunnen de lokale sociale beleidsplannen nuttige informatie bevatten waartegen de prestaties van de woonmaatschappij kunnen worden uitgezet.

B. Sociale koopwoningen – sociale leningen

Wachlijsten sociale koopwoningen

Ook voor de wachlijsten sociale koop wordt er van de woonmaatschappij verwacht dat ze de wachlijsten regelmatig kwalitatief en kwantitatief evalueert om de projecten af te stemmen op de vraag. Bij die evaluatie moet de woonmaatschappij rekening houden met de gezinssamenstelling van de kandidaat-kopers. De woonmaatschappij moet weten en verantwoorden hoe ze daarop zal inspelen.

Behoefte aan sociale koopwoningen

Wat de sociale koopwoningen betreft, ligt een indicator op basis van werkelijke woonbehoeften minder voor de hand dan bij sociale huurwoningen. In de eerste plaats is het aantal huishoudens dat voldoet aan de wettelijke voorwaarden om in aanmerking te komen voor een sociale koopwoning, een heel stuk hoger dan voor een sociale huurwoning. Nieuwe projecten zullen maar marginaal bijdragen aan 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 om die reden twijfelachtig.

De prestatie van de woonmaatschappij kan voornamelijk gemeten worden met een prestatie-indicator die het aantal sociale koopwoningen weergeeft dat de woonmaatschappij heeft gerealiseerd.

Doelgroepbereik

Om te bekijken welke doelgroep de woonmaatschappij bereikt, wordt naar het (equivalent) inkomen van de sociale kopers/sociale leners gekeken. Het gemiddelde en mediane equivalent belastbaar inkomen van deze klanten van woonmaatschappijen wordt uitgezet in een frequentieverdeling, waarop de positie van de woonmaatschappij wordt aangeduid. Verdere informatie staat ook vermeld in de jaarverslagen van de woonmaatschappijen.

- bij grondaankopen in het kader van de nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten inzicht hebben in de financiële gevolgen van de aankoop zelf en van het moment waarop de aankoop plaatsvindt.

Toelichting OD 1.1

Een woonmaatschappij kan sociale huurwoningen realiseren enerzijds door het bouwen van nieuwe sociale huurwoningen, het aankopen van goede woningen, het in beheer of erfpacht nemen van eigendommen en anderzijds door het inhuren van woningen op de private huurwoningenmarkt. Het is dan ook belangrijk dat de woonmaatschappij niet enkel een visie heeft over de uitbreiding van het sociaal huuraanbod in totaliteit, maar dat ze het bouwen, aankopen van woningen en het in beheer of erfpacht nemen als een van de manieren om voldoende actief te zijn in alle gemeenten behorend tot het werkingsgebied expliciet positioneert binnen de woonmaatschappij.

De prestaties van een woonmaatschappij op deze doelstelling kunnen in twee grote groepen opgedeeld worden, namelijk wat de woonmaatschappij al effectief aan sociaal huuraanbod heeft gerealiseerd (met de nadruk op de realisaties van de laatste 5 jaar) enerzijds, en wat de woonmaatschappij plant te realiseren in de komende jaren anderzijds. Wat betreft het bouwen van nieuwe sociale huurwoningen kan de woonmaatschappij dit op eigen gronden realiseren maar ze kan ook sociale woningen laten bouwen door private ondernemers op gronden van deze ondernemers en dit via de CBO-procedure (Constructieve Benadering Overheidsopdrachten). Via de CBO-procedure stelt de VMSW ondernemers aan die zorgen voor het ontwerp en de bouw van sociale woningen op gronden die ze aan een woonmaatschappij zullen verkopen. Elk afgesloten contract behandelt de bouw van sociale woningen, inclusief het ontwerp en de verkoop van de grond aan een woonmaatschappij.

Voor we die twee resultaatsgebieden bespreken (namelijk het gerealiseerd eigen sociaal huuraanbod en het geplande aanbod), staan we stil bij twee andere elementen uit de vereisten, namelijk het rekening houden met de financiële draagkracht en het samenwerken.

Hoe rekening houden met de financiële draagkracht?

De vereiste van deze doelstelling stelt uitdrukkelijk dat de woonmaatschappij in functie van haar financiële mogelijkheden voldoende moet bijdragen aan de realisatie van het gewenste sociaal huuraanbod van de gemeenten binnen haar werkingsgebied. Dat betekent dat van een woonmaatschappij niet verwacht mag worden dat ze zomaar ingaat op vragen van het lokale niveau die haar financiële leefbaarheid in het gedrang kunnen brengen. Omgekeerd geldt ook dat in principe meer inspanningen verwacht mogen worden van woonmaatschappijen met een goede financiële leefbaarheid.

De woonmaatschappij is voor haar financiële leefbaarheid bij nieuwe realisaties in belangrijke mate afhankelijk van de Vlaamse overheid. De overheid voorziet daarvoor in de zogenaamde FS3-financiering, waarbij de woonmaatschappij tot bepaalde prijsplafonds een gesubsidieerde lening krijgt van de VMSW. Dat is een lening die loopt over de volledige afschrijffperiode van de woning (namelijk 33 jaar), waarbij de woonmaatschappij jaarlijks een deel van het kapitaal moet terugbetalen. De lening heeft bovendien een negatieve rentevoet (- 1%), wat ervoor zorgt dat de woonmaatschappij het geleende kapitaal niet volledig hoeft terug te betalen. Ten slotte wordt ook gewerkt met zogenoemde progressieve annuïteiten, wat betekent dat het bedrag dat de woonmaatschappij jaarlijks moet terugbetalen in het begin van de aflossingsperiode lager ligt dan

op het einde. Voor de verwerving van een woning kan de woonmaatschappij een bulletlening aangaan bij de VMSW, met een tussenkomst in de financiering. Wanneer de woonmaatschappij de woning effectief verhuurt, kan de VMSW deze bulletlening omzetten naar een FS3-lening.

Ondanks die subsidie (die in de praktijk dus afhankelijk is van de markttrente maar kan oplopen tot ongeveer 50% van de investeringskosten) zijn de huurinkomsten voor de woningen waarvoor de lening is aangegaan, niet altijd voldoende om de annuïteiten terug te betalen. Woonmaatschappijen kunnen die tekorten opvangen met ontvangen huurgelden van het patrimonium, waarvoor geen leningen aangegaan zijn (investering met eigen middelen) of waarvoor leningen zijn aangegaan, maar al zijn afgelost of waarvan de annuïteit lager is dan de ontvangen huurgelden.

Als er echter een structureel probleem ontstaat, kan de woonmaatschappij een beroep doen op de zogenaamde gewestelijke sociale correctie (GSC). Dat is een toelage die het tekort dekt tussen de theoretische inkomsten in een bepaald jaar en de theoretische uitgaven in datzelfde jaar. Het woord 'theoretisch' duidt erop dat niet zomaar met alle inkomsten en uitgaven rekening wordt gehouden. Zo zijn er forfaits opgelegd aan de uitgavenzijde. Als de werkelijke kosten van de woonmaatschappij boven die forfaits uitstijgen, wordt daarmee geen rekening gehouden in de berekening. Als de werkelijke kosten echter lager liggen dan de forfaits, wordt in de berekening toch rekening gehouden met de forfaits. Inspanningen die de woonmaatschappij levert om de uitgaven terug te dringen, worden dus beloond, waardoor de woonmaatschappij haar financiële leefbaarheid zelfstandig kan verbeteren. Het is echter ook mogelijk dat de gemaakte keuzes bij de berekening van de GSC-toelage afwijken van de keuzes die de woonmaatschappij maakt en heeft gemaakt. Zo houdt de overheid bij de berekening van de GSC rekening met de kosten van een halftijdse vte om sociale begeleidingstaken per vijfhonderd eigen sociale huurwoningen uit te voeren, maar legt ze dat niet op. Afhankelijk van de lokale context is een hogere of lagere inzet van middelen (inclusief personeel) nodig om de opgelegde doelstellingen te bereiken. De GSC is een theoretische berekening die op basis van zo objectief en vergelijkbaar mogelijke elementen – in theorie – voor het sluitstuk zorgt in de financiering, terwijl er in de realiteit om aanvaardbare redenen toch tekorten kunnen ontstaan of blijven bestaan, zeker zolang de GSC niet of maar gedeeltelijk uitbetaald wordt omdat er de vijf voorgaande jaren positieve saldi zijn opgebouwd.

Het FS3-financieringssysteem voor de bouw van sociale huurwoningen is gericht op het maximaal faciliteren van nieuwbouw, zonder dat dit bij individuele projecten altijd voor een sluitende financiering zorgt. In theorie zal de financiële leefbaarheid van de woonmaatschappij niet in het gedrang komen op voorwaarde dat de woonmaatschappij haar inkomsten minstens gelijk houdt met de theoretische huurinkomsten, en haar uitgaven onder de theoretische huuruitgaven. De woonmaatschappij heeft daarop een belangrijke maar geen volledige greep. Ondanks de inspanningen en intenties van het Vlaamse Gewest om te voorzien in een sluitende financiering, kunnen verschillende factoren het in bepaalde gevallen erg moeilijk maken voor woonmaatschappijen om nieuwe projecten te ontwikkelen zonder dat hun financiële leefbaarheid bedreigt. Zo kan het verantwoordbaar zijn dat de woonmaatschappij ervoor opteert om tijdelijk meer in te zetten op de renovatie of vervanging van haar patrimonium dan op de realisatie van een bijkomend woonaanbod. Het personeel dat projecten begeleidt, zowel nieuwbouw als renovatie, brengt immers kosten mee, die de woonmaatschappij zelf moet financieren en die ook niet altijd rechtstreeks via de GSC gerecupereerd kunnen worden. Bijkomende aanwervingen voor de realisatie van een groot aantal nieuwe projecten kan dus noodzakelijk zijn voor een woonmaatschappij, maar financieel niet haalbaar. Investeren in renovatie is financieel overigens minstens even belastend voor de woonmaatschappij omdat het verschil in huurprijs voor en na renovatie niet volstaat om de leningslast te dragen die aan de

renovatie verbonden is. Een zo constant mogelijk ritme aan realisaties kan sterk bijdragen tot een goede financiële leefbaarheid. Sterke schommelingen daarentegen brengen de woonmaatschappij vaak cashflow-matig in de problemen. Het vergt vaak veel tijd om dat weer in balans te brengen.

Een ander element dat een directe invloed kan hebben op de financiële draagkracht van de woonmaatschappij, vormt de kostprijs van de projecten zelf. Zoals eerder vermeld, zorgt de Vlaamse overheid immers maar voor een gesubsidieerde lening tot een bepaald plafond. Het gedeelte van de kostprijs van projecten dat boven dat plafond uitstijgt, moet de woonmaatschappij dus financieren met eigen middelen (reserves) of met een marktconforme lening. Hoewel de subsidiabele kostprijs van de grondverwerving gediversifieerd is volgens de gemiddelde kostprijs van de bouwgrond per gemeente, kunnen er zich in elke gemeente situaties voordoen waarbij de prijs van de grond de mogelijkheden van de woonmaatschappij sterk overstijgt. Ook de kwaliteit van de grond of eventuele stedenbouwkundige vereisten kunnen aanleiding geven tot de keuze van de woonmaatschappij om het project niet uit te voeren, omdat het niet binnen de subsidiabele prijsplafonds realiseerbaar is. Dat betekent natuurlijk niet dat woonmaatschappijen nooit projecten zouden mogen realiseren die de kostprijsplafonds overstijgen. Zo kan een project lokaal van groot belang zijn en wordt de overschrijding van het plafond (waarvoor de woonmaatschappij geen subsidies ontvangt) op een andere manier gecompenseerd (bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van of verkopen aan een lagere aankoopprijs van andere grond). In die gevallen waarbij een woonmaatschappij een project niet wil uitvoeren, wordt van de woonmaatschappij dat deze beslissing goed afgewogen (en gemotiveerd) is. Het in het gedrang brengen van de financiële leefbaarheid van de woonmaatschappij kan een valabel argument vormen om projecten niet te realiseren of om alternatieven of voorwaarden voor te stellen.

Als een woonmaatschappij vanwege de financiële leefbaarheid niet of slechts onder voorwaarden wil ingaan op een verzoek van de lokale overheid, moet een woonmaatschappij dat grondig motiveren. Het spreekt voor zich dat de woonmaatschappij zich in dat geval als een constructieve partner moet opstellen en mee moet helpen zoeken naar alternatieve oplossingen.

Samenwerken met de steden en gemeenten binnen haar werkingsgebied?

Steden en gemeenten worden beschouwd als de regisseur van het lokale woonbeleid en vormen op die manier een erg belangrijke en zelfs noodzakelijke partner voor de woonmaatschappij om haar missie waar te maken. Bovendien maken de lokale besturen deel uit van het bestuursorgaan en hebben ze samen steeds meer dan de helft van de stemrechten in de algemene vergadering van de woonmaatschappij.

Het realiseren van een groter aanbod aan sociale huurwoningen is dan ook gebaat bij een goede verstandhouding en samenwerking. Het is van belang dat een woonmaatschappij voldoende aandacht besteedt aan het zoeken naar samenspraak en draagvlak voor de projecten die ze wil realiseren. Samen met de lokale besturen kan nagedacht worden over de inplanting van de woningen, de grootte van de projecten, de typologie van de woningen. Vervolgens kan tijdens het woonoverleg een project verder besproken worden, kan er afgestemd worden met het schepencollege of de dienst Ruimtelijke Ordening. Tevens belangrijk is het draagvlak bij de lokale bevolking. Eventueel in samenwerking met de gemeente is het van belang deze goed te informeren over de plannen van de woonmaatschappij. Ook het nagaan of de vooropgestelde woningen beantwoorden aan de concrete behoeften van de vooropgestelde doelgroep zal het draagvlak ten goede komen.

Vanuit positieve ervaringen kunnen andere samenwerkingsvormen ontstaan die mogelijk bijdragen aan betere prestaties op het vlak van andere doelstellingen (zie verder in dit prestatiehandboek).

van het sociaal huuraanbod in totaliteit, maar dat ze ook duidelijk het inhuren op de private huurmarkt positioneert binnen de woonmaatschappij als een van de twee manieren om voldoende actief te zijn in alle gemeenten die behoren tot het werkingsgebied.

Bij de beoordeling van deze doelstelling is het belangrijk dat niet enkel gekeken wordt naar het gemiddeld jaarlijks aantal nieuw ingehuurde woningen maar ook naar het saldo van nieuw ingehuurde woningen en de woningen die uit huur gegaan zijn. Een behoorlijk gemiddelde van het aantal nieuw ingehuurde woningen zegt immers niets over de netto-aangroei (veel inhuringen kunnen tenietgedaan worden door het feit dat vele andere hoofdhuurcontracten opgezegd werden of ten einde liepen en niet verlengd werden).

Het inhuren op de private huurmarkt vereist een specifieke kennis (o.a. op wetgevend vlak, op fiscaal vlak, werking van de private huurmarkt) en expertise (zoals het onderhandelen met private verhuurders, het detecteren van panden). Inzicht in (de werking van) de lokale huurmarkt kan ervoor zorgen dat de woonmaatschappij zicht krijgt enerzijds op het beschikbare aanbod (bijvoorbeeld het aanbod op immo-websites als indicatie van de beschikbare woningtypes, de huurprijzen) en anderzijds op mogelijke opportuniteiten (Welke woningmarktsegmenten liggen niet zo goed in de markt? Wat met leegstand en verkrotting? - zie ook verder).

Daarnaast is het belangrijk dat de werking van de woonmaatschappij, in concreto hier het inhuren op de private huurwoningenmarkt, voldoende gekend is bij de burgers, (professionele) investeerders en bij stakeholders. De woonmaatschappij dient hiertoe inspanningen te leveren om de naambekendheid binnen het werkingsgebied te vergroten en de dienstverlening omtrent het inhuren kenbaar te maken. Dit kan op verschillende manieren, zoals artikels in lokale kranten, flyers (via de woonwinkel te verspreiden bijvoorbeeld), affiches en folders, het geven van toelichtingen in lokale verenigingen, het organiseren van webinars voor private verhuurders. In deze doelstelling ligt de klemtoon op de inspanningen die een woonmaatschappij levert om de werking kenbaar te maken naar de verschillende partijen toe. Het informeren van kandidaat-verhuurders over de voordelen en voorwaarden maakt deel uit van OD 1.5 en OD 6.1.

Manier van inhuren

Naast het inhuren van bestaande of nieuwbouwwoningen van private verhuurders kan de woonmaatschappij ook door de samenwerking met ontwikkelaars, via een overheidsopdracht, nieuwbouwprojecten sociaal onder verhuren. Beide werkwijzen leiden naar een hoofdhuurovereenkomst die in principe enkel in looptijd en opzegmodaliteiten⁵ kan verschillen. Het vergt wel een verscheiden aanpak om tot een samenwerking te komen.

(1) Het inhuren van bestaande of nieuwbouwwoningen zonder overheidsopdracht

Prospectie en het inhuren van woningen op de private huurmarkt veronderstelt verschillende stappen, die allemaal met de nodige deskundigheid aangepakt dienen te worden. Het eerste contact met de kandidaat-verhuurder biedt de kans om de werking van de woonmaatschappij meer in detail toe te lichten maar ook om al te peilen naar de algemene kenmerken van de aangeboden woning (waardoor de woonmaatschappij al een eerste inschatting kan maken). Indien de interesse om te verhuren en in te huren blijft, volgt een bezoek aan de woning met als doel om deze te checken op basis van de woningkwaliteitsnormen en eisen van de Vlaamse Codex Wonen. Indien de woning nog niet in orde is, kan advies verleend worden over wat er nog moet gebeuren en

⁵ Indien de samenwerking tussen een ontwikkelaar en de woonmaatschappij tot stand komt via een overheidsopdracht, is in de modelhoofdhuurovereenkomst bepaald dat de woonmaatschappij als hoofdhuurder de eerste 15 jaar de huurovereenkomst niet kan opzeggen.

mogelijk kan de kandidaat-verhuurder hierbij ondersteund worden (zie OD 1.5). Tijdens het bezoek dient ook al gepeild te worden naar de vraaghuurprijs van de kandidaat-verhuurder om deze vervolgens te kunnen aftoetsen aan de righthuurprijzen (zie OD 3.2). Vervolgens zal de woonmaatschappij een voorstel formuleren en communiceren naar de kandidaat-verhuurder. Indien tot een vergelijk gekomen wordt en overgegaan wordt tot het verhuren/inhuren, dient het huurcontract ondertekend te worden en verschillende attesten en documenten aangevraagd te worden (zie ook OD 1.5).

Daarnaast bieden ook andere organisaties (zoals openbare besturen, OCMW's, kerkfabrieken) mogelijkheden tot het verruimen van het aanbod. Zo kan een samenwerking opgezet worden met organisaties die zelf leegstaande of onderbenutte woningen in beheer nemen, deze renoveren en dan verhuren aan de woonmaatschappij.

Het is dan ook aan de woonmaatschappij om op zoek te gaan naar mogelijkheden, en dit in functie van het realiseren van een bijkomend aanbod aan privaat ingehuurde woningen.

(2) Het samenwerken met ontwikkelaars via een overheidsopdracht

Naast een kandidaat-verhuurder die een bestaande woning aanbiedt, is er ook interesse van investeerders om nieuwe projecten te bouwen met het doel deze door de woonmaatschappij sociaal onder te verhuren. Samenwerken met ontwikkelaars voor nieuwbouwprojecten vraagt een specifieke aanpak en expertise (rond aanbesteding en technische zaken). Deze samenwerking is gebonden aan specifieke regels om te voldoen aan de wet op de overheidsopdrachten.

Hoewel diverse stappen meer in detail aan bod komen in andere doelstellingen en daar beoordeeld worden (zoals het onderhandelen over de inhuurprijs binnen het prestatieveld betaalbaarheid), dient de woonmaatschappij bij deze doelstelling te kunnen aantonen dat ze beschikt over een weloverwogen strategie om het inhuren van private huurwoningen te realiseren. Een specifiek element bij deze doelstelling is of de woonmaatschappij een afwegingskader hanteert waarbij ze bekijkt of een bepaalde woning wel degelijk past binnen de woonmaatschappij.

Samenwerken met de steden en gemeenten binnen haar werkingsgebied

Een goede samenwerking en verstandhouding met steden en gemeenten is, net zoals bij OD 1.1, noodzakelijk om het nodige draagvlak te bewerkstelligen voor de realisatie van een bijkomend aanbod aan sociale huurwoningen. Tegelijkertijd kan de woonmaatschappij via deze weg ook bijkomende middelen verwerven of kan ze inspelen op bepaalde opportuniteiten. Bijvoorbeeld kunnen formele afspraken rond een groeitraject van privaat ingehuurde woningen gekoppeld worden aan personeelondersteuning (in de vorm van een subsidie voor een personeelskost). Andere voorbeelden zijn het beroep doen op sociale tewerkstelling die lokaal aanwezig is, of samen met de gemeenten inspelen op leegstand en verkrotting of het aanspreken van een bepaald segment van de woningmarkt (zoals de woningen van oudere private verhuurders).

Welke beoordeling?

Net zoals bij OD 1.1 dient bij de beoordeling van deze doelstelling tevens rekening worden gehouden met het vereiste sociaal woonaanbod volgens het BSO, met andere legitieme en onderbouwde vragen van de gemeenten en steden uit haar werkingsgebied.

Andere contextfactoren kunnen mogelijk niet alleen een eventuele bescheiden aangroei via het inhuren op de private huurmarkt verklaren maar ook verantwoorden.

Indien de woonmaatschappij kan aantonen dat er krapte is op de lokale huurmarkt (bijvoorbeeld door een relatief klein percentage aan private huurwoningen) en er zich weinig opportuniteiten

stellen (bijvoorbeeld door te hoge huurprijzen), zijn dit elementen die de woonmaatschappij kan aanbrengen indien de inspanningen gericht op het inhuren zich vertalen in een bescheiden toename. Naast deze externe factoren kunnen ook interne factoren een bescheiden toename verantwoorden. De kwaliteit van het ingehuurd patrimonium op peil houden of verbeteren vraagt soms ook dat meerdere woningen uit beheer gaan (zie OD 2.2.). Als eigenaars van verouderde woningen bijvoorbeeld niet bereid zijn om de gevraagde renovatiewerken uit te voeren zal de woonmaatschappij die samenwerking moeten beëindigen.

Tegelijkertijd wordt van de woonmaatschappij verwacht dat ze op zoek gaat naar alternatieven zodanig dat er geen stagnatie is van het aantal inhuurnemingen gedurende een aantal opeenvolgende jaren.



4 OD 1.3

DE WOONMAATSCHAPPIJ BIEDT VORMEN VAN SOCIALE EIGENDOMSVERWERVING AAN

Prestatie-indicatoren voor woonmaatschappijen met koopactiviteiten

- jaarlijks aantal verkochte sociale koopwoningen (gemiddeld over de laatste 5 jaar⁶);
- aantal nieuwe sociale koopwoningen dat op de KTP en MJP staat, maar dat nog niet is gerealiseerd;
- het aantal 'projecten' dat een woonmaatschappij uitvoert (op de KTP of MJP of in uitvoering);
- het aantal geplande sociale koopwoningen (besproken op lokaal woonoverleg) + het aantal gerealiseerde sociale koopwoningen sinds de nulmeting op het werkingsgebied;
- het aantal verkochte sociale kavels per jaar sinds X-4;
- de verkoopprijzen van de verkochte sociale koopwoningen en kavels tijdens de afgelopen 5 jaar.

Vereisten voor woonmaatschappijen met koopactiviteiten

De woonmaatschappij heeft in functie van haar financiële draagkracht een duidelijke strategie met betrekking tot het aanbieden van sociale eigendomsverwerving. Die strategie is tot stand gekomen in samenspraak met elke gemeente uit het werkingsgebied en is afgestemd op de geldende gewestelijke en provinciale doelstellingen op het vlak van sociale eigendomsverwerving. De woonmaatschappij beschikt over een nieuwbouwplanning, die minstens 5 jaar vooruitkijkt, die afgestemd is op de financiële planning. De woonmaatschappij biedt inzicht in de bijdrage aan doelstellingen op vlak van sociale eigendomsverwerving.

Mogelijke elementen van *organisatiebestuur en -beheersing* binnen deze doelstelling zijn:

- over een instrument beschikken waarmee de woonmaatschappij de planning van de nieuw te realiseren woningen en kavels vlot en flexibel kan visualiseren, opvolgen en aanpassen bijvoorbeeld om:
 - in te spelen op vragen van de gemeenten uit haar werkingsgebied;
 - haar eigen financiële leefbaarheid te bewaken;
 - projecten en de mate waarin ze vooruitgang boeken, op te volgen;
- via het planningsinstrument voor de nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten over een langere periode (minstens vijf jaar) vooruitkijken en de financiële consequenties ervan in beeld brengen in de financiële planning van de woonmaatschappij;
- inzicht hebben in en waar mogelijk anticiperen op de hinderpalen bij de realisatie van de planning;
- op zoek gaan naar de behoeften in het werkingsgebied en de planning zo mogelijk in overeenstemming brengen met de behoeften (wordt effectief beoordeeld bij OD 1.6);
- vanaf de conceptfase van elk project lokaal het nodige draagvlak creëren, bijvoorbeeld door per project of regelmatig met het schepencollege te overleggen over de richting die de woonmaatschappij uit wil en het bouwprogramma dat de woonmaatschappij wil realiseren;
- bij grondaankopen in het kader van nieuwbouwprojecten inzicht hebben in de financiële repercussies van de aankoop zelf en van het moment waarop de woonmaatschappij de grond aankoopt.

⁶ Indien bij de eerste prestatiebeoordeling van de woonmaatschappij de gegevens van 5 jaar nog niet beschikbaar zijn (omdat de erkenning van de woonmaatschappij nog geen 5 jaar is), zal enkel rekening gehouden worden met de gegevens van de beschikbare jaren (als de gegevens slaan bijvoorbeeld op drie jaar, dan wordt een gemiddelde berekend van die drie jaren).



Toelichting OD 1.3

Woonmaatschappijen kunnen volgende vormen van sociale eigendomsverwerving aanbieden: sociale koopwoningen realiseren en daarop zakelijke rechten afstaan of sociale kavels realiseren en daarop zakelijke rechten afstaan of als bemiddelaar optreden om begunstigden een bijzondere sociale lening toe te kennen, ofwel voor de verwerving van een (nieuwe) sociale koopwoning, ofwel voor de aankoop of renovatie van een bestaande woning.

De relatief beperkte voorraad aan gronden in Vlaanderen en de sterke stijging van de grondprijzen maken de zoektocht naar betaalbare kwaliteitsvolle woningen niet gemakkelijker. Wellicht onder invloed daarvan doken her en der alternatieve technieken op om een eigen woning te kunnen verwerven. Recht van erfpacht en recht van opstal zijn twee technieken (dat zijn 'beperkte zakelijke rechten') die het mogelijk maken dat het eigendomsrecht van de grond wordt afgesplitst van het eigendomsrecht van de woning. Ook alternatieve woonvormen zoals Community Land Trust (CLT) en samenhuizen steken steeds vaker de kop op, waarbij het drukken van de kosten een belangrijk element en voordeel vormt ten opzichte van de klassieke eigendomsverwerving. Ook woonmaatschappijen kunnen inspelen op deze alternatieve technieken.

Veel van de elementen die besproken zijn bij OD 1.1 komen terug bij deze doelstelling. Ook hier kunnen de prestaties van woonmaatschappijen in twee grote groepen opgedeeld worden, namelijk wat de woonmaatschappij al effectief aan sociaal woonaanbod heeft gerealiseerd en aan sociale leningen heeft bemiddeld (met de nadruk op de realisaties van de laatste 5 jaar), en wat de woonmaatschappij plant te realiseren in de komende jaren. Daarnaast vormt de financiële draagkracht van de woonmaatschappij een belangrijke randvoorwaarde om nieuwe projecten te kunnen realiseren, alsook de mate waarin de woonmaatschappij samenwerkt met de steden en gemeenten en met de andere (sociale) woonactoren uit haar werkingsgebied.

Bij het beoordelen van de prestaties van woonmaatschappijen op deze doelstelling zijn de volgende referentiepunten van belang:

- het aantal gezinnen binnen het werkingsgebied dat de woonmaatschappij heeft bijgestaan om een eigendom te verwerven in de laatste 5 jaar (streefdoel: hoe meer, hoe beter), eventueel gerelateerd aan het aantal huishoudens binnen het werkingsgebied⁷;*
- het aantal gezinnen binnen het werkingsgebied dat in de komende vijf jaar door de woonmaatschappij een sociale eigendom zal kunnen verwerven. Er kan een beroep worden gedaan op dezelfde data als bij OD 1.1. Projecten die voorzien in de realisatie van bijkomende sociale koopwoningen, moeten besproken worden op het lokaal woonoverleg. Verder zullen ze - in functie van het recht van de kandidaat-koper op een bijzondere sociale lening - opgenomen worden in de MJP en de KTP, meer bepaald in het bouwprogramma op de beide plannings;*
- de verschillende vormen van eigendomsverwerving die de woonmaatschappij in die periode heeft aangeboden: van de woonmaatschappij wordt niet verwacht dat ze zo veel mogelijk verschillende vormen van eigendomsverwerving aanbiedt, maar wel dat ze voor zichzelf streefdoelen stelt in functie van zowel het aantal gezinnen binnen het werkingsgebied als de geïdentificeerde doelgroepen. De vormen van eigendomsverwerving die de woonmaatschappij aanbiedt, moeten dus inspelen op de eventuele verschillende behoeften en doelgroepen, en ook rekening houden met de context van het*

⁷ Daarbij wordt het aantal gezinnen gerekend dat via de woonmaatschappij een bijzondere sociale lening heeft verkregen.

Bij de beoordeling van de te verwachten prestaties van de woonmaatschappij zal enkel rekening gehouden worden met de woningen in verrichtingen die in de kortetermijnplanning of in de meerjarenplanning zijn opgenomen (waarmee de verwachte prestaties op korte termijn in beeld worden gebracht). Woningen op de Projectenlijst die op het lokaal woonoverleg zijn besproken, zijn louter indicatief voor toekomstige prestaties (zonder daar een beoordeling aan te koppelen).

Met betrekking tot de vereiste nieuwbouw- en vervangingsbouwplanning worden de volgende minimale vereisten vooropgesteld:

- de planning kijkt minstens vijf jaar vooruit;*
- de planning bevat minstens de projecten waarvan de verrichtingen opgenomen zijn op de KTP, de MJP en de Projectenlijst;*
- de financiële planning houdt rekening met de noodzakelijke investeringen waarin de nieuwbouwplanning voorziet en beide plannings worden minstens jaarlijks met elkaar in overeenstemming gebracht.*

Hoewel het uiteraard de voorkeur geniet dat de nieuwbouwplanning zo gedetailleerd mogelijk is, geeft de planning alleen de intenties van de woonmaatschappij weer. Het is dus niet noodzakelijk dat de woonmaatschappij voor alle geplande projecten al precies weet in welke woningtypes (aantal slaapkamers) ze voorziet. Dat geldt niet voor de projecten die op de KTP staan. Het is ook de bedoeling dat de woonmaatschappij het woonproject op het lokaal woonoverleg bespreekt en daar draagvlak zoekt voor de keuzes die ze wil maken, bijvoorbeeld op het vlak van woontypologieën.

Sociale koopwoningen (of andere vormen van sociale eigendomsverwerving) realiseren

Bij gebrek aan een goede indicator voor schaal worden voor de koopwoningen de realisaties bekeken in absolute termen. De centrale indicator is het aantal gerealiseerde koopwoningen over de voorbije periode van 5 jaar. Een andere indicator vormt het aantal gerealiseerde sociale kavels, gemiddeld genomen over een periode van de laatste 5 jaar. Ook de verkoopprijs van de verkochte sociale kavels tijdens de laatste 5 jaar kan meegenomen worden. Dat kan ook aan bod komen bij het derde prestatieveld, dat over de betaalbaarheid handelt.

Woonmaatschappijen moeten bouwen tegen een correcte prijs-kwaliteitsverhouding die garandeert dat de woningen verkocht raken aan het door het beleid afgebakende doelpubliek. Om dat te verwezenlijken hebben de woonmaatschappijen een bepaalde autonomie. Ze kunnen de verkoopprijs van hun koopwoningen vrij bepalen, met dien verstande dat de venale waarde van de woning de bovengrens vormt en dat eventueel ontvangen subsidies voor de aanleg van infrastructuur in mindering moeten worden gebracht van de verkoopprijs. De definitie van venale waarde is opgenomen in artikel 1.3, §1, 57° van de Vlaamse Codex Wonen. Tegelijkertijd dient de woonmaatschappij bij het bepalen van de verkoopprijs ook rekening te houden met de maximumgrenzen inzake de verkoopwaarde die vastgelegd zijn voor het aangaan van een Vlaamse woonlening.

Om de koopwoning betaalbaar te houden voor het beoogde doelpubliek, kunnen de woonmaatschappijen een korting toestaan op de aankoopprijs van de woning. De woonmaatschappij kan die korting terugvorderen als de koper zijn verplichtingen niet naleeft.

Er is gekozen voor een periode van 5 jaar omdat de bouw van woningen en de realisatie van kavels veelal in golfbewegingen gebeurt, waardoor het aantal realisaties in één enkel jaar sterk kan verschillen van jaar tot jaar. Daarenboven kan er een aanzienlijk verschil ontstaan tussen het aantal gerealiseerde koopwoningen en het aantal verkochte koopwoningen in een bepaald jaar.

5 OD 1.4

DE WOONMAATSCHAPPIJ VERWERFT GRONDEN EN PANDEN OM SOCIALE WOONPROJECTEN TE REALISEREN

Prestatie-indicator voor woonmaatschappijen

- grondreserves, uitgedrukt in m², en de evolutie ervan over de laatste 5 jaar¹¹

Vereisten voor woonmaatschappijen

De woonmaatschappij heeft een duidelijke strategie voor de verwerving en aanwending van gronden en panden. Die strategie volstaat om de nodige sociale woonprojecten te kunnen realiseren.

Mogelijke elementen van **organisatiebestuur en -beheersing** binnen deze doelstelling zijn:

- inzicht hebben in de mogelijkheden die de grondvoorraad van de woonmaatschappij biedt, zowel kwantitatief (aantal woningen) als kwalitatief (al dan niet gunstig gelegen, inbreidingsgericht, nabij voorzieningen ... en al dan niet wenselijk om te bebouwen);
- inzicht hebben in de grondvoorraad van de lokale besturen, interlokale organisaties, andere overheden en (semi-)publieke organisaties binnen het werkingsgebied. Daarvoor eventueel overleg plegen met de gemeente, het Autonoom Gemeentebedrijf of de intercommunale met betrekking tot gronden die mogelijk in aanmerking komen voor sociale woonwijken;
- op een consistente wijze de opportuniteiten inzake grondverwerving, en de aangeboden rechten van voorkoop in het bijzonder, evalueren, waarbij de woonmaatschappij minstens rekening houdt met de financiële haalbaarheid van het project (binnen de financieringsnormen) en de ruimtelijke ordeningsnormen die van toepassing zijn;
- inzicht hebben in de financiële risico's inzake grondverwerving en maatregelen nemen om die risico's zo goed mogelijk te beheersen;
- de strategie van de woonmaatschappij laten aansluiten bij de gemeentelijke, provinciale en gewestelijke doelstellingen inzake bijkomend sociaal woonaanbod en daarbij rekening houden met de behoeften binnen het werkingsgebied, zoals die onder andere uit de wachtlijsten kunnen worden afgeleid (zie ook OD 1.6);
- nagaan of alternatieve verwervingsvormen, zoals recht van erfpacht en recht van opstal, een meerwaarde kunnen betekenen voor de woonmaatschappij of haar klanten.

Toelichting OD 1.4

Verwerven van gronden en panden als kernproces

Het beschikken over voldoende gronden en panden is een voorwaarde om de nodige woningen en kavels te kunnen realiseren. Terwijl sommige woonmaatschappijen beschikken over een uitgebreide voorraad, moeten andere woonmaatschappijen voor de realisatie van nieuwe projecten gronden verwerven. Daarnaast kunnen ze er ook voor kiezen om goede woningen aan te kopen, woningen in erfpacht of in beheer nemen, of te werken via de CBO-procedure waarbij private ondernemers sociale woningen bouwen op hun gronden (zie OD 1.1.).

Grond verwerven is echter voor elke woonmaatschappij een noodzaak om sociale woningen te kunnen blijven bouwen. Het is daarom een kernproces, dat aandacht en expertise vereist.

¹¹ Indien bij de eerste prestatiebeoordeling van de woonmaatschappij de gegevens van 5 jaar nog niet beschikbaar zijn (omdat de erkenning van de woonmaatschappij nog geen 5 jaar is), zal enkel rekening gehouden worden met de gegevens van de beschikbare jaren (als de gegevens slaan bijvoorbeeld op drie jaar, dan wordt een gemiddelde berekend van die drie jaren).

De wijze waarop de woonmaatschappij zich op dat vlak organiseert, kan erg verschillend zijn. De woonmaatschappij kan er binnen de decretale grenzen voor kiezen om zich bij het implementeren van haar grondverwervingsstrategie al dan niet te laten bijstaan door derden of samen te werken met andere woonmaatschappijen (bijvoorbeeld door samen projectontwikkelingsstudies te (laten) uitvoeren). De woonmaatschappij moet zich evenwel bewust zijn van de eindverantwoordelijkheid die ze op dat vlak draagt en van de regierol die daarbij van haar wordt verwacht.

Een beoordeling op basis van verschillende elementen

(1) Visievorming

Naast de middellangetermijnvisie, die in eerste instantie inspeelt op de bijzondere sociale doelstellingen van het werkingsgebied, vormt de langetermijnvisie een belangrijk element bij de beoordeling van de prestaties (zie daarvoor de mogelijkheden inzake organisatiebestuur en -beheersing). Voor de bepaling en implementatie van haar strategie met betrekking tot grondverwerving en -aanwending gebruikt de woonmaatschappij haar inzicht in de behoeften als concrete drijfveer. Wachtlijsten maken daar deel van uit. Daarom wordt van de woonmaatschappij minstens verwacht dat ze regelmatig een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de wachtlijsten maakt om de projecten op de vraag af te stemmen.

(2) Grondvoorraad & grondverwervingspolitiek

Om te beoordelen of de woonmaatschappij 'voldoende' verwerft, hoeft alleen rekening te worden gehouden met de beschikbare en effectief bebouwbare voorraad, de voorraad die de woonmaatschappij beoogt te verwerven via geplande en geprogrammeerde projecten en met de gronden die in de planning staan voor vervangingsbouw en verdichting.

a) Grondvoorraad

Een mogelijk interessante indicator die zou kunnen toelaten dit in te schatten, is de ontwikkelbare grondreserve, uitgedrukt in het aantal te bouwen woningen of kavels. Daarbij kan rekening gehouden worden met de minimale woningdichtheden en het dichtheidsbeheer, opgenomen in het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen, maar er zijn nog veel andere factoren die daarop een erg bepalende invloed kunnen hebben, zoals de ondergrond, het aantal bouwlagen, de grootte van de woningen (bijvoorbeeld aantal slaapkamers ...). Een eenvormig en aanvaardbaar meetinstrument is dus niet beschikbaar. De woonmaatschappij dient te kunnen aangeven hoeveel woningen of kavels ze denkt te kunnen realiseren op haar grondreserve en met de gronden die in de planning staan voor vervangingsbouw en verdichting.

b) Grondverwervingspolitiek

De verwerving van gronden en panden wordt momenteel niet nominaal in een deelprogramma van de MJP of de KTP opgenomen. Voor verwervingen worden namelijk rechtstreeks middelen toegewezen op een jaarbudget. MJP en KTP vormen dus geen goede maatstaf om na te gaan in welke mate de woonmaatschappij deze doelstelling behaalt. Er is ook geen ander duidelijk ijkpunt beschikbaar, terwijl het belang van deze doelstelling erg groot is. Van belang is dat de woonmaatschappij een verwervingsstrategie heeft, duidelijk is waaruit deze strategie bestaat en of deze strategie volstaat om de nodige projecten te kunnen realiseren. Uiteraard speelt de context waarbinnen de woonmaatschappij functioneert een grote rol (zie verder).

Een gedegen kennis van de lokale opportuniteiten inzake de verkoop van gronden (door zowel private als publieke eigenaars) laat veelal toe om kort en snel op de bal te spelen bij verkoopintenties en draagt actief bij tot nieuwe ontwikkelingsmogelijkheden. Investeren in een netwerk met publieke actoren, private ontwikkelaars, immokantoren en makelaars om projecten (nieuwbouw of aankoop

van bestaande woningen al dan niet via het recht van voorkoop) te kunnen realiseren, resulteert, na verloop van tijd, in een ruimer aanbod aan grondverwervingsmogelijkheden. Samen met de lokale overheden op zoek gaan naar mogelijkheden om gronden zo goedkoop mogelijk te verwerven of te ruilen, draagt bij tot een partnerschap dat uiteindelijk een en dezelfde doelstelling beoogt. Bijvoorbeeld het kunnen opnemen van een ontbindende voorwaarde bij grondverwerving kan de woonmaatschappij meer zekerheid bieden dat de vergunningen worden behaald en dat de beoogde plannen uitgevoerd kunnen worden. Bij opportuniteiten rond grondverwerving moeten woonmaatschappijen vaak in concurrentie treden met private actoren, waarbij het nadeel voor de verkoper van een ontbindende voorwaarde bijna altijd wordt gecompenseerd door een hogere prijs die moet worden betaald. Een woonmaatschappij kan daarop inspelen door een veel lagere prijs te bieden, maar de verkoper zekerheid van betaling op korte termijn te geven en geen ontbindende voorwaarde op te nemen. De beoordeling van deze praktijk is dus zeer contextgevoelig.

De grondverwervingspolitiek moet aandacht hebben voor het nastreven van een beter milieu, het streven naar duurzaamheid. De bijdrage die een woonmaatschappij op dat vlak kan leveren, beperkt zich niet tot de energieprestaties van woningen. Het gevoerde beleid van de woonmaatschappij moet het onnodige gebruik van ruimte, grondstoffen en energie voorkomen. Vertaald naar de grondverwervingsstrategie betekent dat onder andere:

- inspelen op het hergebruik van bestaande constructies (rekening houdend met de kostprijnormen die bij renovatie en vervangingsbouw van toepassing zijn);
- prioritair aandacht hebben om inbreidingsgericht bouwen mogelijk te maken om zo het aansnijden van open ruimte buiten kernen zo veel mogelijk te beperken (rekening houdend met de onderstaande opmerking);
- bijdragen aan stads- en dorpskernvernieuwing;
- bij het beoordelingskader van de verwerving of projectontwikkeling maximaal inspelen op de eigenschappen van een locatie (bijvoorbeeld de aanwezigheid van groen en infrastructuur, het al dan niet gunstig gelegen zijn, de afwezigheid van storende omgevingsfactoren, een gezonde bodem ...);
- ontwikkelen van te saneren brownfieldsites.

In bepaalde omstandigheden wordt het subsidiabele prijsplafond verhoogd zodat de meerkosten voor een groot deel of volledig gesubsidieerd worden. Een ander voordeel van inbreidingsgerichte projecten is overigens dat die door hun kleinschaligheid vaak de leefbaarheid ten goede komen, door de sociale vermenging. Enkel wanneer een woonmaatschappij zich actief en samen met de gemeente inspannt, zal ze de noodzakelijke stads- en dorpskernvernieuwing kunnen realiseren.

Belang van de context waarbinnen woonmaatschappij functioneert voor de beoordeling

De prestaties van de woonmaatschappij voor deze doelstelling hangen af van veel factoren en lokale contextelementen. Zo zijn de grondprijzen in een grootstedelijke context vaak hoger, meestal door de schaarste aan gronden. De subsidiëeringswijze voorziet wel in een bepaalde correctiefactor afhankelijk van de gemiddelde kostprijs van gronden in die gemeente, maar in de praktijk is dat niet altijd voldoende. Bovendien kan de schaarste niet genegeerd worden. Als het aanbod klein is, bemoeilijkt dat de prestaties van de woonmaatschappij voor deze doelstelling.

Naast verschillen tussen gemeenten inzake grondprijzen, zijn de verschillen binnen de gemeente vaak minstens even groot. De grootte, ligging en kwaliteit van de grond spelen een belangrijke rol bij de bepaling van de waarde ervan. De woonmaatschappij en de gemeenten kunnen over de aankoop of aanwending van gronden of panden een verschillende mening hebben, wat ook invloed heeft op de prestaties.

Ook de typologie van het werkingsgebied zelf speelt een rol. Een woonmaatschappij die alleen in een stedelijke context werkt, hoeft meestal niet te hopen op het aansnijden van woonuitbreidingsgebieden. Ze kan het aanbod veelal enkel of hoofdzakelijk verruimen via inbreidingsgerichte projecten. De mogelijkheden voor woonmaatschappijen om woonuitbreidingsgebieden aan te snijden, worden bovendien bepaald door de visie van de lokale beleidsverantwoordelijken daarop en door het ruimtelijk beleid van de gemeente.

spelen door het degelijk opvolgen van verschillende facetten van het inhuren en sociaal onderverhuren. Dit vergt de nodige samenwerking tussen de verschillende diensten van de woonmaatschappij (zoals de technische dienst, sociale dienst, financiële dienst). Enkel door een doorgedreven samenwerking zal de woonmaatschappij als een betrouwbare partner gepercipieerd worden door de private verhuurders.

Terwijl het algemeen communiceren over de voordelen beoordeeld wordt in OD 6.1 ligt hier de nadruk op de inspanningen die de woonmaatschappij levert om een op maat uitgewerkt pakket aan voordelen voor te leggen aan de kandidaat-verhuurder.

Belangrijk in deze is ook dat de woonmaatschappij op een afdoende manier bereikbaar is voor kandidaat-verhuurders. Een doorgestuurd contactformulier door een kandidaat-verhuurder mag niet al te lang blijven liggen vooraleer gereageerd wordt zodoende dat betrokkene al niet op voorhand afhaakt omwille van de perceptie van een gebrekkige professionaliteit. Er kan dan ook een moment voor een eerste gesprek afgesproken worden waarin de woonmaatschappij haar werking uitgebreid toelicht en peilt naar algemene kenmerken van de woning (zie OD 1.2).

Begeleiding en ondersteuning van (kandidaat-)verhuurders

De tweede vereiste verwijst naar het ontzorgende element, naar de dienstverlening die geboden wordt aan de (kandidaat-)verhuurders en houdt het ondersteunen, begeleiden en adviseren in.

Dit kan zich situeren in de precontractuele fase door het bieden van ondersteuning bij de aanvraag van bepaalde financiële voordelen. Naast het vrijblijvend advies over de woningkwaliteit tijdens de prospectie kan ook verwezen worden naar organisaties gespecialiseerd in renovatiebegeleiding. Of de woonmaatschappij kan dit zelf opnemen, en de verhuurder begeleiden bij de inschatting van de renovatiewerken, de prijsaanvragen ervoor, het opvolgen en het aanvragen van relevante premies. Het is weliswaar geen vereiste voor de woonmaatschappij maar het bieden van dergelijke service kan er toe bijdragen dat de kandidaat-verhuurder effectief de stap zet om te verhuren via de woonmaatschappij.

Vervolgens zorgt de woonmaatschappij voor het huurcontract en de opmaak en aanvraag van verschillende andere documenten (zoals een conformiteitsattest, een EPC-attest, plaatsbeschrijving, keuring elektriciteit en gas, onderhoudsattest CV-ketel...). Een van de laatste stappen is dan het registreren van het huurcontract en de plaatsbeschrijving. Ondertussen gaat de woonmaatschappij ook op zoek naar een huurder om zo vlug mogelijk de sociale onderverhuring te kunnen opstarten. De woonmaatschappij zorgt voor een brandverzekering voor de huurdersaansprakelijkheid onafhankelijk van de bewoner. Ze begeleidt de huurder en bewaakt het onderhoud en de kwaliteit van de woning. Indien nodig zet de woonmaatschappij, na pogingen tot minnelijke oplossingen te hebben ondernomen, juridische stappen.

Verder kan de woonmaatschappij als werken uitgevoerd moeten worden die ten laste zijn voor de private verhuurder een offerte aan betrokkene bezorgen indien de woonmaatschappij de werken zelf zou kunnen uitvoeren of als de werken uitgevoerd zouden kunnen worden door professionele klusjesmannen of door een sociaal tewerkstellingsproject waarmee de woonmaatschappij samenwerkt.

Veel van deze zaken staan uiteraard niet los van de andere prestatievelden, zoals kwaliteit en sociaal beleid. Terwijl in die prestatievelden verschillende elementen beoordeeld worden, wordt hier verwacht dat de woonmaatschappij een globaal beeld kan schetsen van de aangeboden dienstverlening en de aanpak ervan en haar prioriteiten kan aangeven.

voorkomt, is dat de lokale vraag en het lokale aanbod worden afgewogen tegen de aanwezigheid en de activiteit van welzijnsvoorzieningen en -actoren en de onderlinge samenwerking. In die samenwerking expliciteren zich de taakstellingen van de woonmaatschappij en de welzijnsactor, alsook de financiële mogelijkheden. Behalve voor de sociale assistentiewoningen en de ADL-projecten (Activiteiten Dagelijks Leven) bestaat er geen kader van gedeelde financiering tussen Wonen en Welzijn met betrekking tot aanpasbaarheid of aangepastheid. Principieel kan men wel stellen dat, wat de gemeenschappelijke doelgroep betreft, Welzijn de betrokken huurder ondersteunt in zijn specifieke behoefte en dat de woonmaatschappijen bemiddelen in de kwaliteit en het comfort van de woning voor betrokkene.

Minimale vereisten voor de huuractiviteiten van woonmaatschappijen

1. Een woonmaatschappij moet een goed inzicht hebben in de behoeften binnen haar werkingsgebied. Het is dan ook belangrijk dat de woonmaatschappij een bepaalde strategie heeft om de verschillende doelgroepen te detecteren en dit onder andere om haar aanbod daarop af te stemmen.

Inzicht in de behoeften kan een woonmaatschappij verwerven op verschillende manieren, maar een goede analyse van de wachtlijsten en een grondig inzicht in het profiel van de kandidaat-huurders vormen een minimale vereiste. Zoals al eerder vermeld, wordt van de woonmaatschappij verwacht dat ze regelmatig een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de wachtlijsten maakt om de projecten op de vraag af te stemmen. Het is voldoende dat de woonmaatschappij gebruikmaakt van de informatie die ze bij de inschrijving en de actualisatie van de wachtlijst heeft ontvangen (alleenstaande of koppel, met of zonder kinderen en hoeveel, leeftijd, indien handicap welke).

Ook uit de omgevingsanalyse en eventuele doelgroepen die in een sociale verhuring buiten stelsel of in een lokaal toewijzingsreglement (versnelde toewijs en toewijs aan specifieke doelgroepen) zijn opgenomen, kan een deel van die sociale behoeften worden afgeleid. Ook diverse actoren uit het werkingsgebied kunnen wijzen op de specifieke behoeften. Daarnaast kan het bestaande en geprogrammeerde (of geplande) patrimonium van de woonmaatschappij (aantal slaapkamers, eenpersoonsstudio's ...) een uitgangspunt vormen.

- Projecten voor specifieke doelgroepen worden vaak gerealiseerd in overleg met welzijnsactoren. Op het terrein zijn er tal van projecten opgezet in het grensgebied tussen beide beleidsdomeinen, onder andere voor ouderen, personen met een handicap, cliënten uit (ex-)psychiatrie, campingbewoners, dak- en thuislozen. Zo kan een samenwerking erin bestaan om ADL-woningen te verhuren of om een deel van het patrimonium te verhuren aan het OCMW of een welzijnsorganisatie, die de woningen vervolgens onderverhuren aan de doelgroep. Reglementair krijgt dergelijke samenwerking vaak de vorm van een zogenaamde 'verhuring buiten het sociaal huurstelsel'.

De woonmaatschappij kan ook een aantal woningen bij voorrang toewijzen aan een specifieke doelgroep of kan woningen versneld toewijzen aan personen met een hoge woonnood (dak- en thuislozen, jongeren uit bijzondere jeugdzorg, personen met geestelijke gezondheidsproblemen, personen die in slechte huisvesting wonen, personen die zich in bijzondere omstandigheden van sociale aard bevinden). De woonmaatschappij werkt mee aan dit toewijzingsbeleid in de toewijzingsraad van het (deel)werkingsgebied waar de woningen gelegen zijn en neemt de afspraken respectievelijk op in het toewijzingsreglement en/of het intern huurreglement. Een ander belangrijk element bij de beoordeling van de prestaties van woonmaatschappijen in dit verband is de noodzakelijke omkadering waarin de woonmaatschappij voorziet of laat voorzien bij sommige doelgroepen.

- De samenwerking tussen de woonmaatschappij en de lokale actoren moet minstens tot stand komen binnen de toewijzingsraad. Daarnaast kan de samenwerking ook vorm krijgen binnen de lokale woonraad, op het lokaal woonoverleg of via goede bilaterale contacten. De

wooneenheden dat per hectare toegelaten wordt, bepaalt in de praktijk de grootte van de woningen die een woonmaatschappij bouwt. De ervaring van de sector leert dat drieslaapkamerwoningen door alle doelgroepen gewild zijn en dat de wens om een woning te hebben met meer slaapkamers voor de kopers vaak belangrijker is dan het verschil in bouwkosten (en verkoopprijs) tussen een-, twee- en drieslaapkamerwoningen.

Als de woonmaatschappij een inschatting maakt van de behoeften binnen het werkingsgebied (wat sociale koop betreft) en haar bouwprogramma daaraan wil aanpassen, zijn wachtlijsten meestal een minder geschikt instrument. De praktijk leert immers dat - hoewel de zogenaamde 'open inschrijvingsregisters'¹⁴ in bijna elke gemeente geopend zijn - mensen zich meestal pas aanmelden als ze zicht hebben op een concreet project. Daarom moet de woonmaatschappij vaak creatief op zoek gaan naar informatie om een goed zicht te krijgen op de behoeften. Samenwerking en uitwisseling van informatie met andere actoren kunnen daarbij helpen. Op basis van de analyse van de woonmaatschappij kan ze zich - bijvoorbeeld - in het bijzonder richten op de doorstroom van sociale huur naar sociale koop, naar de bijzondere doelgroepen van het woonbeleid. De woonmaatschappij blijft autonoom in het maken van keuzes daarover, maar moet die keuzes kunnen verantwoorden en moet daarbij ook rekening houden met de opdrachten en prioriteiten die de Vlaamse en de lokale overheid stellen.

Aangezien de vraagprijs van een sociale eigendom grotendeels de doelgroep bepaalt die de woonmaatschappij bereikt, mag van een woonmaatschappij verwacht worden dat ze daarmee rekening houdt in haar aanbodpolitiek. De hoge bouwkosten en hoge grondprijzen zorgen ervoor dat de woonmaatschappij creatief moet zijn om de brede doelgroep die in aanmerking komt voor sociale eigendomsverwerving, te bereiken. Een voorbeeld om dat te doen, is inzetten op alternatieve verwervingsvormen (zoals recht van opstal, recht van erfpacht of CLT) om de aankoopkosten te doen dalen. De mate waarin de woonmaatschappij de (bouw)kostprijs van de woning beheerst, wordt beoordeeld onder OD 3.1.

In vergelijking met de bouw van huurwoningen heeft een woonmaatschappij bij de realisatie van sociale koopwoningen een grotere vrijheid om te bepalen in welke mate woningen rolstoelbezoekbaar¹⁵ of aangepast worden gebouwd. Hoewel de toegankelijkheidsverordening in de meeste gevallen niet van toepassing is op sociale koopwoningen (behalve in meergezinswoningen), wordt rolstoelbezoekbaarheid toch sterk aanbevolen door de Vlaamse overheid. Ook gelijkvloerse koopappartementen lenen zich er dikwijls erg goed toe om - als een lokale behoefte daaraan bestaat - meteen aangepast te worden gebouwd voor een welbepaalde bijzondere doelgroep.

Bij de bouw van of omvorming tot sociale koopwoningen speelt de flexibele inzetbaarheid van het patrimonium voor de woonmaatschappij normaal gesproken geen rol. Koopwoningen worden immers gebouwd en onmiddellijk verkocht en het gebeurt niet zo vaak dat woningen wederingekocht worden en moeten worden aangepast aan bijzondere behoeften. Dat neemt niet weg dat de kopers van sociale koopwoningen meestal wel gebaat zijn bij een degelijk ontworpen woning, die gemakkelijk kan meegroeien met hun veranderende behoeften.

¹⁴ De open inschrijvingsregisters zijn geïntroduceerd met het besluit van de Vlaamse Regering van 29 september 2006.

¹⁵ 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 moet gebruikmaken van een rolstoel, in zijn eigen woning kan blijven wonen met hulp van medebewoners. Op de website van de VSMW zijn de criteria opgenomen waaraan die woningen moeten voldoen. In de huursector worden alle nieuwe woningen en woonoppervlakten op de begane grond en alle appartementen die bereikbaar zijn met een lift, verplicht rolstoelbezoekbaar gebouwd (uitgezonderd als gemeentelijke reglementen of verordeningen dat onmogelijk maken). Voor nieuwe koopwoningen en renovaties wordt de rolstoelbezoekbaarheid altijd aanbevolen. Omdat rolstoelbezoekbaarheid een verplichting vormt voor een selectie van het nieuwbouwaanbod, behoort het aantal rolstoelbezoekbare woningen niet tot de beoordelingscriteria.

Algemene verwachting

Woonmaatschappijen kunnen de inventaris van hun eigen patrimonium zo gedetailleerd als ze zelf nodig achten bijhouden; maar informatie over de mate waarin elke woninggroep aan de minimale woningkwaliteitsvereisten voldoet is een noodzaak. Het deel over 'veiligheid en gezondheid' van het rapport 'scorecard' geeft een indicatie van de woningen met zeer ernstige woningkwaliteitsproblemen. Het is indicatief omdat het geen volledig zicht biedt op al dan niet conformiteit met alle woningkwaliteitsvereisten van de Vlaamse Codex Wonen (hiertoe is het conformiteitsattest het enige instrument). Tevens moet een woonmaatschappij beschikken over een overzicht van de woningen waarin ze aanpassingen heeft uitgevoerd voor bepaalde doelgroepen.

Naast inzicht in de kwaliteit dient de opvolging van de woningkwaliteit gekoppeld te worden aan de onderhouds- en renovatieplanning (zie verder), en dit zonder uit het oog te verliezen dat sociale huurwoningen die verhuurd worden, moeten voldoen aan de minimale woningkwaliteitsnormen.

Het in beeld brengen van de woningkwaliteit**(1) Eigen sociale huurwoningen**

- Via de tool 'Woningkenmerken'
Via deze tool kan de staat van het sociaal woningpatrimonium in kaart gebracht worden. Het bevat een 80-tal kenmerken (dit zijn alle kenmerken voor de conditiemeting, de renovatietoets, ERP, huurprijsberekening...) waarvan drie vierde verplicht is om in te vullen door de woonmaatschappij. Op dergelijke manier worden woningen uniform gescoord op de staat van de belangrijkste gebouwelementen (dak, gevel, ramen, ...), technische installaties, gezondheid en veiligheid. Het is een tool aangereikt door de VMSW en is ondertussen wijdverspreid. De woonmaatschappijen moeten de data up-to-date houden (minstens jaarlijks) om de kwaliteit van het woningpatrimonium zo accuraat mogelijk te kunnen inschatten. Het is tevens verplicht om gebruik te maken van het instrument voor de aanvraag van financiering voor renovatie- of vervangingsbouwprojecten.
- De woonmaatschappij kan vrijblijvend ook een eigen systeem, dat afgestemd is op de specifieke behoeften en de eigen planning van de woonmaatschappij, hanteren.
- Bijkomende informatie kan verkregen worden via
 - de informatie over het energieverbruik;
 - de inventaris van de ongeschikt en onbewoonbaar verklaarde woningen;
 - de subjectieve beoordeling van de woningkwaliteit door de woonmaatschappij, lokale actoren en de bewoners.

(2) Privaat ingehuurde woningen

Of de privaat ingehuurde woningen voldoen aan de minimale woningkwaliteitsnormen kan vastgesteld worden via een conformiteitsattest. Tijdens een controle ter plaatse (het conformiteitsonderzoek) beoordeelt een woningcontroleur de kwaliteit van de woning en het gebouw waar de woning zich bevindt. Dit gebeurt aan de hand van een technisch verslag dat een lijst van gebreken (ingedeeld in drie categorieën) bevat. Als 7 gebreken van categorie I vastgesteld worden, of een gebrek in categorie II of categorie III, dan is de woning ongeschikt (en bij categorie III ook onbewoonbaar) en is het verhuren, te huur of ter beschikking stellen strafbaar.

Bijzondere aandacht voor situaties huurderswissel

Als een huurovereenkomst afloopt, is het niet altijd evident om - met respect voor de zittende huurder - een volledig zicht te krijgen op noodzakelijke werken, ten laste van de huurder of verhuurder, voor de verhuizing effectief heeft plaatsgevonden. Een pragmatische aanpak is daarbij te verkiezen.

De planning van zowel kleinere als grotere werken wordt binnen dit prestatieveld beoordeeld (zie respectievelijk OD 2.1 en OD 2.3). Evenwel is er ook een duidelijke link met het bieden van huisvestingsondersteuning (zie OD 4.1). Zo kan een woonmaatschappij een huurder die een woning zal verlaten, zo vroeg mogelijk in de opzegtermijn inlichten over de concrete noodzakelijke herstellingen ten laste van de huurder. Bij voorkeur maakt de woonmaatschappij ook afspraken met de huurder over welke herstellingen de huurder zelf nog zal uitvoeren (om op die manier kosten te besparen) (wordt beoordeeld bij OD 4.1). Daarnaast wordt van een woonmaatschappij verwacht dat ze, in situaties waar nog werken uitgevoerd moeten worden op het moment dat een nieuwe huurder de woning al heeft betrokken, dat voorafgaand aan de inhuurneming duidelijk communiceert aan de nieuwe huurder, een redelijke termijn respecteert waarbinnen de werken worden uitgevoerd en de huurder concreet inzicht geeft in de planning van de werken en de mogelijke wijzigingen die daarin kunnen voorkomen (zie OD 6.1).

Dit wijst dan ook op het belang van het zo vlot mogelijk laten verlopen van de overgang tussen twee verhuringen. Dit is niet enkel belangrijk voor de (oude en nieuwe) huurders maar ook voor de woonmaatschappij. Een vlotte overgang beperkt de frictieleegstand, en bijgevolg de effecten op de huurinkomsten van de woonmaatschappij (zie OD 5.3).

2 OD 2.1

DE WOONMAATSCHAPPIJ STAAT IN VOOR HET ONDERHOUD EN HERSTEL VAN HET EIGEN SOCIAAL PATRIMONIUM

Vereisten voor woonmaatschappijen

De woonmaatschappij beschikt over een goed inzicht in de kwaliteit van haar eigen sociaal huurpatrimonium, minstens voor de aspecten die geïntegreerd zijn in het instrument conditiemeting. Ze staat in voor het onderhoud en herstel van het eigen sociaal huurpatrimonium.

Toelichting OD 2.1

Inzicht in de kwaliteit van het eigen sociaal huurpatrimonium

We verwachten van elke woonmaatschappij dat ze over accurate kennis en een gestructureerde inventaris van de staat van het patrimonium beschikt. Zoals hoger vermeld wordt door de woonmaatschappij hiervoor een beroep gedaan op de tool 'Woningkenmerken'; en is het van belang dat de woonmaatschappij de informatie accuraat bijhoudt en actualiseert. Een bijzonder aandachtspunt bij deze doelstelling vormen de resultaten van de conditiemeting (opgenomen in de tool) daar deze de belangrijkste veiligheidsaspecten van de minimale woningkwaliteitsnormen, die de Vlaamse Codex Wonen oplegt, bevat.

Daarnaast verdient het de voorkeur dat de woonmaatschappij een goed zicht heeft op de eventuele aanpassingen die in een woning zijn uitgevoerd (al dan niet bij de bouw of renovatie) voor specifieke doelgroepen.

Instaan voor onderhoud en herstel: algemeen

Vooraleer aan te geven wat concreet van een woonmaatschappij verwacht wordt wat betreft onderhoud en herstel van het eigen sociaal patrimonium, is het belangrijk om te duiden wat we vatten met het 'onderhoud en herstel' (o.a. om dit voldoende te onderscheiden van OD 2.3). Het kan ook omschreven worden als dagelijks, curatief en preventief onderhoud al dan niet bij melding door de huurder.

Algemeen gesteld gaat het in eerste instantie over het onderhoud dat ten laste van de eigenaar valt. Hieronder valt onder andere het aanpakken van slijtage, het herstellen of vervangen als de oorzaak van de schade ouderdom of overmacht is.. Andere voorbeelden zijn grote onderhoudswerken in de gemeenschappelijke delen (zoals het volledig (her)schilderen van de gemeenschappelijke delen en traphallen), het herstel en het groot onderhoud van bijvoorbeeld liften, centraleverwarmingsinstallaties, ventilatiesystemen, regenwaterinstallaties, warmwatertoestellen, zonne-energiesystemen, zonneweersystemen en branddetectie-, brandbestrijdings- en beveiligingssystemen (cf. bijlage 27 BVCW).

Er wordt dan ook verwacht dat de woonmaatschappij een goed zicht heeft op haar verplichtingen (en dit per woninggroep). Omdat sommige aspecten om de zoveel tijd uitgevoerd moeten worden (zoals de keuring van de lift) moet de woonmaatschappij deze dan ook op een gedegen manier opvolgen. Belangrijk is dat de woonmaatschappij de verschillende facetten op een gedegen manier opvolgt. Het ingrijpen zelf zal dan weer het nodige technisch maatwerk vergen.

Instaan voor onderhoud en herstel: in concreto

1) *Werken zelf uitvoeren of uitbesteden*

- *Naast het element kostprijs spelen soms ook lokale factoren mee in de keuze of een woonmaatschappij onderhouds- en herstellingswerken in eigen regie uitvoert dan wel uitbesteedt. De lokale aanwezigheid van maatwerkbedrijven bijvoorbeeld kan de woonmaatschappij ertoe aanzetten om op hen een beroep te doen en niet alles zelf uit te voeren. Of omwille van de gunstige kostprijs kan een woonmaatschappij kiezen de werken uit te besteden aan professionele klusjesmannen. Of de woonmaatschappij kan er wel degelijk voor kiezen om toch eigen personeel in te zetten omdat ze de 'ogen en oren' op terrein kunnen zijn. Signalen van verwaarlozing, eenzaamheid, onaangepast leefgedrag, zwerfvuil ... kunnen sneller opgepikt en geremedieerd worden. Het zorgt ook voor een kleinere afstand tussen de verhuurder en de huurder (zie ook OD 4.1 en 4.2).*
- *Daarnaast kan een woonmaatschappij er ook voor kiezen om diensten aan te bieden die ten laste van de huurder zijn. Zo maakt het aanbieden van onderhoudsdiensten die ten laste van de huurder zijn, het mogelijk om een hogere standaardisatiegraad van materialen te gebruiken, wat kostenbesparend is in aankoop (grotere volumes), en de kosten voor de uitvoering van de werken kan beperken (bekende materialen vergen minder werkuren). Het kan ook als een service beschouwd worden aan de huurder die vaak moeite heeft om voor kleine klusjes een vakman te vinden. Of de woonmaatschappij kan kiezen om het zelf op te nemen zodoende meer zekerheid te hebben dat de woning effectief goed onderhouden wordt, waardoor de woning langer meegaat.*
- *Belangrijk is dat de woonmaatschappij bewust en verantwoord kiest welke werken ze in eigen regie uitvoert en welke werken ze uitbesteedt.*

2) *Opvolgen van kosten en meldingen van onderhoud of herstel*

- *De woonmaatschappij evalueert regelmatig de kostprijs van de werken (ongeacht of ze in eigen beheer worden uitgevoerd of worden uitbesteed).*
- *Wat de meldingen van onderhoud of herstel betreft, registreert de woonmaatschappij deze. Ze maakt daarbij het onderscheid tussen de werken die ten laste van de huurder en ten laste van de sociale verhuurder zijn. Ze communiceert snel en duidelijk wat er met de melding gebeurt en wanneer het probleem opgelost zal worden. Daarnaast volgt de woonmaatschappij de wachttijden op in functie van de urgentie en de gestelde doelen. Verder bevraagt ze haar huurders over haar prestaties op dit vlak om na te gaan wat als positief ervaren wordt of wat de mogelijke werkpunten zijn (ongeacht of de prestaties in eigen regie dan wel door externen worden geleverd) (zie OD 6.3).*
- *De woonmaatschappij stelt eigen doelstellingen en meetbare streefnormen om de dienstverlening voor onderhoud en herstel waar mogelijk te optimaliseren.*

3) *Bijzonder aandachtspunt bij huurderswissel*

Bij de strategische doelstelling (SD 2) werd de aandacht al gevestigd op de overgang tussen twee huurders, met een specifieke focus op het aspect van de woningkwaliteit. Bij deze operationele doelstelling 2.1 wordt beoordeeld of een woonmaatschappij op een doordachte manier (op basis van de lokale context en van een beoordeling van de conformiteit aan de woningkwaliteitsnormen) de afweging maakt of ze de kleinere werken zal uitvoeren voor of na de intrek van een nieuwe huurder.

3 OD 2.2

DE WOONMAATSCHAPPIJ BEWAAKT DE KWALITEIT VAN HET HUURPATRIMONIUM GEDURENDE DE VOLLEDIGE LOOPTIJD VAN HET HOOFDHUURCONTRACT

Prestatie-indicator voor woonmaatschappijen

- % privaat ingehuurde woningen met een conformiteitsattest

Vereisten voor woonmaatschappijen

De woonmaatschappij beschikt over een goed inzicht in de kwaliteit van de privaat ingehuurde woningen. Ze heeft een strategie om de kwaliteit van de privaat ingehuurde woningen te bewaken en past deze toe.

Toelichting OD 2.2

Inzicht in de kwaliteit van de privaat ingehuurde woningen

Elke huurwoning moet voldoen aan de woningkwaliteitsnormen van de VCW. Het instrument dat aantoonst dat aan deze verplichting is voldaan, is het conformiteitsattest. Dat instrument, tenzij dit via een gemeentelijk reglement wordt opgelegd, kan dus gebruik worden om zekerheid te hebben over de conformiteit met de woningkwaliteitsnormen (bijvoorbeeld op het moment van inhuurname). Het draagt tevens bij tot de kennisopbouw over het ingehuurde woningenbestand.

Er wordt van de woonmaatschappijen verwacht dat ze inzicht hebben in de conformiteit van hun patrimonium met de woningkwaliteitsvereisen en kunnen duiden op welke manier ze dit monitoren. Het beschikken over conformiteitsattesten is daarvoor de meeste evidente keuze, maar er kunnen goede redenen zijn waarom niet voor elke ingehuurde woning zo'n conformiteitsattest beschikbaar is (doorlooptijden aanvragen conformiteitsattesten, ingehuurde nieuwbouwwoningen, eigen technische expertise die dit garandeert, ...).

Daar het minimale woningkwaliteitsnormen betreft, kan een woonmaatschappij ook kiezen om een stap verder te gaan. Een woonmaatschappij kan woningen toetsen aan het woningkwaliteitscharter dat strengere normen hanteert voor de privaat ingehuurde woningen. Het kan gezien worden als een kwaliteitslabel naar de buitenwereld toe (daar dit charter niet bindend is). Het woningkwaliteitscharter legt bijkomende kwaliteitseisen op over bijvoorbeeld:

- *de oppervlakte- en bezettingsnormen (en besteedt hierbij ook specifiek aandacht aan oppervlakenormen voor kleinschalige woonprojecten);*
- *de energie- en nutsvoorzieningen waaronder beglazing, dakisolatie en energiemeters, telefoon en internet;*
- *de algemene woningkwaliteit waaronder de kwaliteit van de keuken, verwarming en de mogelijkheden met betrekking tot wassen en drogen;*
- *de nodige attesten met betrekking tot de elektriciteit en het onderhoud van verwarming.*

Als een woonmaatschappij strengere woningkwaliteitsnormen hanteert of dit voor zoveel mogelijk woningen nastreeft, moet dit gebaseerd zijn op een doordachte afweging. Strengere vereisten bijvoorbeeld ten aanzien van energie- en nutsvoorzieningen kunnen een positieve impact hebben op de

woonkosten. Tegelijkertijd kunnen de inhuurprijzen hoger komen te liggen omwille van de betere woningkwaliteit, wat dan weer gevolgen heeft voor de betaalbaarheid (zie ook 3.2). Een ander belangrijk element is de spanning tussen vraag en aanbod; strengere normen betekenen eventueel een kleiner aanbod aan private huurwoningen en dit terwijl de vraag, de wachtlijst groot is en blijft. Het is dan ook aan de woonmaatschappij om haar keuze voor het hanteren van strengere normen grondig te motiveren en aan te geven hoe ze dit verzoenen met hun doelstellingen op het vlak van aanbodcreatie.

Bewaken van de kwaliteit van de privaat ingehuurde woningen

Eenmaal de woning ingehuurd wordt door de woonmaatschappij zal, om de goede staat van de woning en het huurgenot te garanderen, onderhoud en soms ook herstellingen uitgevoerd moeten worden tijdens de huurperiode. Naargelang de aard van de herstelling zal deze onder de verantwoordelijkheid van de private verhuurder of de huurder vallen (zie <https://www.woninghuur.vlaanderen/onderhouden-herstellingen>), waarbij in hoofdzaak de huurder verantwoordelijk is voor het normale onderhoud van de woning. Om de verwachtingen naar de verschillende partijen duidelijk te formuleren is het 'Ziezo-boekje' interessant. Deze brochure legt de regels uit rond het onderhoud en herstellingen van private en sociale huurwoningen.

De verantwoordelijkheid van de woonmaatschappij zelf ligt in het bewaken van de kwaliteit van de privaat ingehuurde woningen en er wordt van de woonmaatschappij verwacht om op te treden als een voorzichtig en redelijk persoon. Dit aspect van het beheer van woningen zal het nodige maatwerk vergen, waarbij een samenwerking tussen de verschillende diensten aangewezen is. Het is dan ook aan de woonmaatschappij om toe te lichten welke strategie ze heeft en hoe ze deze toepast.

Zo zal een woonmaatschappij de nodige stappen moeten ondernemen bij een technische melding door de huurder of bij het zelf vaststellen van herstellingsnoden (wat een gedeelde verantwoordelijkheid is van zowel de klusjesdienst als de maatschappelijk werker, de huurbegeleider). Welke stappen precies gezet worden en binnen welke tijdspanne is afhankelijk van de aard en de ernst van het probleem. Zo kan een woonmaatschappij om de behandeling van de verschillende noden op een gedegen manier aan te pakken, een prioritering maken: bijvoorbeeld onmiddellijke actie bij levensbedreigende situaties, binnen de week wanneer basiswooncomfort ontbreekt (zoals een beperkt verwarmingsprobleem), of binnen de maand bij andere herstellingsnoden (zoals een storing aan de parafoon, loshangende kastdeuren).

Een volgende stap is dan effectief ter plaatse gaan om het probleem van naderbij te onderzoeken, alsook het bepalen van de verantwoordelijkheid. Eventueel dienen tijdens het huisbezoek al kleine herstellingen of bewarende maatregelen uitgevoerd te worden. Op basis van de vaststellingen en de wettelijke bepalingen bepaalt de woonmaatschappij wie de werken moet uitvoeren om vervolgens de verantwoordelijke aan te spreken. Indien de werken ten laste zijn van de huurder kan de woonmaatschappij betrokkene daarbij ondersteunen of om akkoord vragen tot uitvoering en betaling van de herstellingen. Indien de werken ten laste zijn van de private verhuurder, zal deze verhuurder in eerste instantie zelf bepalen door wie deze werken uitgevoerd moeten worden. In de onderhandeling met de private verhuurder kan aangeboden worden dat de woonmaatschappij de werken uitvoert, waarbij de verhuurder om akkoord gevraagd tot uitvoering en betaling van de herstellingen.

Indien een woonmaatschappij kiest om in te staan voor de herstellingen (die niet ten laste van de woonmaatschappij vallen) is het ook hier aan de woonmaatschappij om te bekijken in welke mate ze zelf herstellingen uitvoert of dat ze deze uitbesteedt (bijvoorbeeld via een sociaal tewerkstellingsprogramma) (zie ook OD 2.1). Zoals eerder aangegeven bij OD 2.1, levert het in eigen regie uitvoeren verschillende voordelen op. Zo wordt een vinger aan de pols gehouden omdat een medewerker daadwerkelijk de woning binnenkomt, kan dit het opbouwen van een vertrouwensbasis ten goede komen en is de kans groter dat de herstelling effectief uitgevoerd zal worden. Of omwille van efficiëntieredenen of de gunstige kostprijs kan de woonmaatschappij ervoor kiezen om een beroep

te doen op externe vakmensen. Kortom, de woonmaatschappij dient de keuze afdoende te kunnen verantwoorden.

Tot slot houdt het optreden als voorzichtig en redelijk persoon in sommige situaties ook in dat de woonmaatschappij overgaat tot het opzeggen van een hoofdhuurcontract. Wanneer bijvoorbeeld een pand niet langer voldoet aan de minimale woningkwaliteitsnormen, dan wordt dit gesignaleerd aan de verhuurder. Er kan eventueel ook een nieuw conformiteitsonderzoek aangevraagd worden. Als de private verhuurder geen initiatief neemt, zal de woonmaatschappij genoodzaakt zijn om op te zeggen daar het verhuren van een niet-conforme woning strafbaar is. Bijgevolg dient de woonmaatschappij ook op zoek te gaan naar een oplossing voor betrokken huurder.

Sterke link met begeleiding

Het bewaken van de kwaliteit en het optreden als voorzichtig en redelijk persoon staat uiteraard niet los van de begeleiding naar de huurder toe (in concreto OD's 4.1, 4.2 en 4.3). Maar er dient ook aandacht te zijn voor de eigenaar, namelijk opvolging dat hij de gevraagde werken uitvoert, dat hij inspanningen levert om de kwaliteit in stand te houden (zie OD 1.5).



4 OD 2.3

DE WOONMAATSCHAPPIJ STAAT IN VOOR DE RENOVATIE, VERBETERING OF VERVANGING VAN HET EIGEN SOCIAAL PATRIMONIUM WAAR NODIG

Prestatie-indicatoren voor woonmaatschappijen

- % woningen met A-label, evolutie ervan in de voorbije jaren
- % woningen met B-label, evolutie ervan in de voorbije jaren
- % woningen met C-label, evolutie ervan in de voorbije jaren
- % woningen met D-label, evolutie ervan in de voorbije jaren
- % woningen met E-label, evolutie ervan in de voorbije jaren
- % woningen met F-label, evolutie ervan in de voorbije jaren

Vereisten voor woonmaatschappijen

Naast het planmatig onderhoud plant de woonmaatschappij ook de renovatie- en vervangingsbouwwerken voor minstens 5 jaar en heeft ze een visie op langere termijn voor grote onderhoudswerken. De planning geeft blijk van een duidelijke visie van de woonmaatschappij over hoe ze, naast het garanderen van de minimale woningkwaliteitsnormen, het bestaande eigen patrimonium duurzamer kan maken en richt zich op het tijdig behalen van de vooropgestelde beleidsdoelstellingen. De renovatie- en onderhoudsplanung is in overeenstemming met de financiële planning. De woonmaatschappij kan de keuzes die ze in haar strategie en planning maakt en de prioriteiten die ze stelt, goed motiveren.

Toelichting OD 2.3

Ook al staat een woonmaatschappij op een adequate manier in voor het onderhoud en herstel van het eigen patrimonium (OD 2.1) zal na verloop van tijd een gebouw, een woning meer ingrijpende veranderingen vragen. Dit kan gaan van planmatig onderhoud tot renovatie tot zelfs vervanging van het eigen sociaal huurpatrimonium om de woningkwaliteit te handhaven of te verbeteren. Er wordt dan ook van de woonmaatschappij verwacht dat ze kan aangeven hoe ze de woningen die slecht scoren qua minimale woningkwaliteitsnormen zal aanpakken en hoe ze haar patrimonium zal verduurzamen. Bij renovatieprojecten is het belangrijk dat nagegaan wordt welke optie (renovatie of vervangingsbouw met mogelijke verdichting) het meest kostenefficiënt is. Ook andere elementen kunnen meegenomen, zoals de leefbaarheid van de wijk, de erfgoedwaarde van het pand. De woonmaatschappij moet dan ook aantonen dat de keuze voor vervangingsbouw of renovatie gebaseerd is op een grondige afweging. Kortom, centraal staat bij deze OD hoe de woonmaatschappij het planmatig onderhoud aanpakt en een antwoord zal bieden op de renovatienood (afgeleid uit de conditiemeting), en wat ze hiertoe al ondernomen heeft.

Waarom is een onderhouds- en renovatieplanung belangrijk?

4° Een goede onderhouds- en renovatieplanning houdt expliciet rekening met de leegstandsproblematiek.

Huurderswissels kunnen uiteraard moeilijk deel uitmaken van een renovatieplanning, hoewel ze vaak aanleiding geven tot renovatie- en herstellingswerken en dus ook leegstand kunnen veroorzaken. Daarom is het belangrijk dat een woonmaatschappij in een vroeg stadium (kort na de opzegging) op de hoogte is van de herstellingswerken die ze zelf zal moeten uitvoeren, zodat ze grotere werken goed kan inplannen om de periode van frictieleegstand tussen twee verhuringen zo kort mogelijk te houden. Het risico op leegstand is vooral groot bij grote renovatiewerken in meergezinswoningen. Een woonmaatschappij die eengezinswoningen renoveert, heeft doorgaans meer mogelijkheden om leegstand te vermijden of te minimaliseren. Bij appartementencomplexen is het voor woonmaatschappijen moeilijker om in te schatten of voldoende woningen spontaan vrijkomen om een globale renovatie mogelijk te maken. Bij gedwongen verhuizing van verschillende gezinnen moet de woonmaatschappij over voldoende vrije woningen beschikken binnen een redelijke straal. Het menselijke aspect van renovatiebewegingen vergt vaak een erg grote tijdsinvestering.

Van een woonmaatschappij wordt dan ook verwacht dat ze aangepaste strategieën hanteert om leegstand te voorkomen en te bestrijden (zie OD 5.3). Die strategieën kunnen verschillen van complex tot complex. Daarbij is het belangrijk dat een woonmaatschappij een goed beeld heeft van de bewoners en hun behoeften enerzijds, en van de kwaliteit van het patrimonium anderzijds, en dat ze daar optimaal op inspeelt en oplossingen op maat zoekt. Langdurig leegstaande woningen kan een woonmaatschappij bijvoorbeeld ook tijdelijk verhuren buiten het stelsel. Zo kan een woonmaatschappij woningen die leegstaan in afwachting van renovatie of sloop verhuren aan openbare besturen, welzijns- of gezondheidsvoorzieningen, daarvoor erkende organisaties of natuurlijke personen (art. 6.36 §2 van de Vlaamse Codex Wonen).

5° De onderhouds- en renovatieplanning wordt door het bestuursorgaan van de woonmaatschappij gebruikt bij het nemen van beleidsbeslissingen. De uitvoering van de planning wordt gemonitord en bijgestuurd waar nodig.

Aandacht voor duurzaamheid

Qua indicatoren die de prestaties van woonmaatschappijen kunnen duiden op het vlak van duurzaamheid, kan de scorecard een objectieve vergelijking tussen de woonmaatschappijen mogelijk maken.

Het EPC vormt een belangrijke parameter om de inspanningen rond de klimaatdoelstellingen in kaart te brengen, verder te plannen en op te volgen. Naast een positieve aangroei van de woningen met een A-label is het belangrijk dat de woonmaatschappij in eerste instantie de slechtste woningen aanpakt (cf. het Klimaatactieplan 2050), en bijgevolg een daling van het aandeel woningen met een laag energielabel realiseert. De toepassing Woningkenmerken kan inzicht bieden in de resultaten van de Energieprestatiecertificaten (EPC's) van het bestaande patrimonium, als de woonmaatschappij de beschikbare EPC's inbracht en voor woningen zonder eigen EPC correct refereert naar gelijksoortige woningen.

Een woonmaatschappij kan ook inzetten op een daling van de energiekosten voor haar huurders. Omdat woonmaatschappijen echter geen toegang hebben tot de individuele verbruiksgegevens van hun huurders, is dat een niet voor de hand liggende piste. Er bestaan echter al voorbeelden in de sector waarbij klanten vrijwillig hun verbruiksgegevens meedelen aan de woonmaatschappij of situaties waarin de woonmaatschappij gemakkelijk toegang heeft tot de verbruiksgegevens (meters die niet in de woning zelf zijn opgesteld, verbruiksgegevens die nodig zijn om de huurlasten te berekenen ...) (zie ook OD 5.4).

Niet alles zelf in de hand

Tegelijkertijd kunnen de woonmaatschappijen op sommige elementen geen of zeer weinig invloed uitoefenen. Zo zijn stedenbouwkundige beperkingen of vereisten (zoals de erfgoedproblematiek) elementen die de woonmaatschappij niet (of uitzonderlijk) kan beïnvloeden. Ook het budget dat het Vlaamse Gewest voor renovatieleningen beschikbaar stelt, is een factor waarop een woonmaatschappij geen invloed heeft bij de opmaak van haar renovatieplanning. De woonmaatschappij moet er zich bewust van zijn dat, dat geen excuus vormt om niet planmatig te werk te gaan. Het kan wel een element zijn dat verantwoordt waarom bepaalde renovaties uitgesteld worden. De normering en de beoordeling door de sectorarchitect vormen soms ook bemoeilijkende factoren in een renovatiestrategie. Het is overigens aangewezen dat een woonmaatschappij duidelijke termijnen contractueel vastlegt met externe architecten en dat ze opvolgt of die termijnen gerespecteerd worden.

5 OD 2.4

DE WOONMAATSCHAPPIJ REALISEERT KWALITEITSVOLLE WONINGEN IN EEN BEHOORLIJKE WOONOMGEVING

Vereisten voor woonmaatschappijen

De woonmaatschappij realiseert woningen die voldoen aan de minimale kwaliteitsvereisten van de Vlaamse Codex Wonen en aan de eventueel aanvullende kwaliteitsrichtlijnen, opgelegd door de Vlaamse minister van Wonen. Ze streeft naar woningen die op middellange en lange termijn zo weinig mogelijk onderhoudskosten genereren. Deze onderhoudsvriendelijke en duurzame woningen dienen optimaal ingepast te worden in de omgeving. De woonmaatschappij levert inspanningen om in een behoorlijke woonomgeving te voorzien.

Omdat bovenvermelde aspecten in principe gewaarborgd zijn door de procedure om nieuwe projecten te ontwikkelen (via het lokaal woonoverleg en de VMSW), is het weinig zinvol om deze prestaties nog eens apart te laten beoordelen. Als de woonmaatschappij geen kwaliteitsvolle woningen zou plannen, zou ze immers de toets van de programmatiecyclus niet doorstaan.

Mogelijke elementen van *organisatiebestuur en -beheersing* binnen deze doelstelling zijn:

- het grootste en belangrijkste onderdeel van organisatiebestuur en -beheersing van deze doelstelling is de programmatieprocedure zelf;
- het spreekt voor zich dat de woonmaatschappij zelf de nodige voorzieningen treft en controles inbouwt om deze doelstelling waar te maken. Indien ze dit niet doet, dreigt ze met vertragingen geconfronteerd te worden als projecten niet geprogrammeerd raken. Een voorbeeld is het werken met standaardrichtlijnen voor ontwerpers, met daarin niet alleen de wettelijke vereisten, maar ook de voorkeuren van de woonmaatschappij zelf op het vlak van milieuvriendelijkheid, onderhoud, materiaalkeuze en dergelijke. Dat wordt overigens ook sterk aanbevolen om goede prestaties te kunnen leveren op de doelstelling prijsbewust bouwen (zie OD 3.1);
- het spreekt voor zich dat de woonmaatschappij de nodige competenties bezit om de kwaliteit van de uitgevoerde werken goed te kunnen opvolgen en beoordelen, wat ook aan bod komt in OD 3.1.

Toelichting OD 2.4

Wat zijn gerealiseerde kwaliteitsvolle woningen?

Naast de minimale woningkwaliteitsnormen waaraan alle woningen in Vlaanderen moeten voldoen (zie hoger), gelden voor nieuwbouw- en renovatieverrichtingen met bouwaanvraag heel wat regels, waar ook projecten van woonmaatschappijen aan moeten voldoen. Voor het eigen sociaal patrimonium gelden daarnaast specifieke technische richtlijnen voor initiatiefnemers bij de bouw en renovatie van sociale woningen en de aanleg van infrastructuur voor sociale woonprojecten die de kwaliteit waarborgen op het vlak van veiligheid, gezondheid, energiezuinigheid, duurzaamheid en bruikbaarheid. Deze richtlijnen zijn opgenomen in de Ontwerpleidraad Sociale Woningbouw. Naast die kwaliteitsvereisten kunnen woonmaatschappijen vrij bepalen om eventueel bijkomende eisen op te leggen aan hun ontwerpers en aannemers. Veel woonmaatschappijen beschikken over een zogenaamd programma van eisen dat vertrekt vanuit de technische richtlijnen. Die richtlijnen bevatten op sommige

Prestatieveld 3: BETAALBAARHEID

SD 3: De woonmaatschappij draagt bij tot de betaalbaarheid van het wonen

OD 3.1: De woonmaatschappij bouwt prijsbewust

OD 3.2: De woonmaatschappij huurt prijsbewust

OD 3.3: De woonmaatschappij verhuurt prijsbewust

1 STRATEGISCHE DOELSTELLING

De strategische doelstelling binnen het prestatieveld betaalbaarheid wordt omschreven als 'De woonmaatschappij draagt bij tot de betaalbaarheid van het wonen'.

1. Effectindicatoren voor woonmaatschappijen wat betreft de huuractiviteiten

- gemiddelde woonquote van de sociale huurders van eigen sociale huurwoningen;
- gemiddelde woonquote van de sociale huurders van privaat ingehuurde huurwoningen;
- aandeel van de huurdershuishoudens in eigen sociale huurwoningen met woonquote > 30%;
- aandeel van de huurdershuishoudens in privaat ingehuurde huurwoningen met woonquote > 30%;
- gemiddelde huurprijs per eigen sociale huurwoning per maand (voor verschillende woningtypes);
- gemiddelde huurprijs per privaat ingehuurde woning per maand (voor verschillende woningtypes);
- mediane huurprijs per eigen sociale huurwoning per maand (voor verschillende woningtypes);
- mediane huurprijs per privaat ingehuurde woning per maand (voor verschillende woningtypes);
- gemiddeld verschil tussen de aangerekende huurprijs en de marktwaarde per eigen sociale huurwoning per maand (voor verschillende woningtypes);
- gemiddeld verschil tussen de aangerekende huurprijs en de marktwaarde per privaat ingehuurde woning per maand (voor verschillende woningtypes).

2. Effectindicatoren voor woonmaatschappijen met koopactiviteiten

- mediane verkoopprijs sociale koopwoningen in het referentiejaar;
- gemiddeld verschil tussen de venale waarde van de sociale koopwoningen en de effectieve verkoopprijs in het referentiejaar.

////////////////////////////////////

Toelichting SD 3

Het Woonbeleidsplan Vlaanderen stelt dat betaalbaarheid een cruciaal onderdeel is van menswaardig wonen. Om die betaalbaarheid te beoordelen, volstaat het niet om te kijken naar de huurprijzen of woningprijzen (de uitgaven voor wonen) maar moet er een relatie gelegd worden tussen de woonuitgaven en het inkomen. O.a. de woonquote drukt de verhouding uit van de uitgaven voor wonen ten opzichte van het besteedbare inkomen (dit is het inkomen dat huishoudens netto in handen krijgen, dus na de betaling van belastingen en werknemersbijdragen)¹⁶. Omdat het besteedbare inkomen niet exact berekend kan worden, wordt nagegaan of dit geschat kan worden op basis van administratieve data en neemt het agentschap Wonen-Vlaanderen hiertoe de nodige initiatieven.

Sociale huurwoningen

Zowel de gemiddelde woonquote als het aandeel van de sociale huurders met een woonquote hoger dan 30% worden opgenomen als indicatoren. Deze norm van 30% is enigszins arbitrair, maar wordt internationaal veel toegepast. Voor de berekening worden hier de woonuitgaven beperkt tot de naakte huur (informatie over de huurlasten wordt in OD 3.3 opgenomen).

Bij de interpretatie van de woonquote is het goed te kijken naar de achterliggende variabelen, zoals het inkomen van de sociale huurders (zie effectindicatoren bij SD 1) en de huurprijzen, opgedeeld naar type woning. Verder kan bijvoorbeeld de vergelijking tussen de mediane huurprijs per woning (eigen of privaat ingehuurd) per maand en het mediane netto equivalent belastbaar inkomen van de huurders van de woonmaatschappij ten opzichte van andere woonmaatschappijen leiden tot inzichten voor de beoordeling van de prestaties.

Het is de bedoeling dat de woonmaatschappij inzicht heeft in de huurprijzen die ze aanrekent en dat ze probeert te verklaren waarom die eventueel afwijken van het gemiddelde of de mediaan in de sector. Daarbij kan het interessant zijn om het verschil tussen (gemiddelde of mediane) marktwaarde¹⁷ en effectief aangerekende huurprijzen in beeld te brengen, en de evolutie daarvan over een lange periode.

Sociale koopwoningen

Ook voor koopactiviteiten is het wenselijk om de betaalbaarheid te kunnen meten. Daarom wordt informatie gegeven over de verkoopprijs van de woningen (een opdeling naar type is vooralsnog niet beschikbaar).

Woonmaatschappijen moeten bouwen tegen een correcte prijs-kwaliteitsverhouding die garandeert dat de woningen verkocht raken. De woonmaatschappijen kunnen de verkoopprijs van hun koopwoningen vrij bepalen, op voorwaarde dat de venale waarde van de woning de bovengrens vormt en dat eventueel ontvangen subsidies voor de aanleg van infrastructuur in mindering worden gebracht van de verkoopprijs. De definitie van venale waarde is opgenomen in artikel 1.3, §1, 57° van de Vlaamse Codex Wonen. Om de koopwoning betaalbaar te houden voor het beoogde doelpubliek, kunnen de woonmaatschappijen een korting toestaan op de aankoopprijs van de woning.

De woonmaatschappij kan die korting terugvorderen als de koper zijn verplichtingen niet naleeft.

¹⁶ Voor de volledigheid geven we nog mee dat een woonquote geen onderscheid maakt naar inkomen (terwijl een woonuitgave van 30% veel zwaarder op het budget weegt voor een gezin met een laag inkomen dan met een hoog inkomen). Daarom wordt in onderzoek ook rekening gehouden met het resterende inkomen. Om dat ook op een gestructureerde wijze voor alle sociale huurders of kopers te kunnen weergeven, zou veel meer informatie moeten opgevraagd worden dan thans het geval is, wat binnen het kader van een beoordeling van de prestaties een te zware administratieve belasting met zich zou meebrengen.

¹⁷ De mediane marktwaarde van het eigen patrimonium wordt per woonmaatschappij weergegeven in de omgevingsindicatoren. Zolang de marktwaarden bepaald worden op basis van schattingen van een staal, moet voldoende voorzichtigheid aan de dag worden gelegd bij de interpretatie ervan.

////////////////////////////////////

De prijsnorm voor de verkoop van sociale huurwoningen is vermeld in bijlage 9 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen, meer bepaald in artikel 1, tweede lid (onverhuurbare sociale huurwoningen).

Ten slotte moet nagegaan worden in welke mate bijkomende inspanningen vereist zijn om de betaalbaarheid voor de doelgroep te verbeteren. Wat kan de woonmaatschappij doen aan de betaalbaarheid, of welke aanbevelingen kan ze voor het beleid formuleren?

minimale en de maximale huurprijs te bepalen. De keuzes van de woonmaatschappij in verband met woningtypologie, materiaal, ontwerp en locatie van de woningen bepalen mee de kostprijs en indirect dus de marktwaarde van de woning.

De kostprijs is het bestelbedrag met inbegrip van de verrekeningen en meerwerken. Een evidente norm om de kostprijs van de woningen aan te relateren, is het subsidiabele prijsplafond voor de uitgevoerde werken. Dat subsidiabele prijsplafond wordt berekend op basis van de zogenoemde simulatietabel van de VMSW en bepaalt per type woning het maximumbedrag waarvoor de woonmaatschappij een gesubsidieerde lening kan aangaan bij de VMSW. Er is een simulatietabel die zowel gehanteerd wordt voor bouwverrichtingen (nieuwbouw, vervangingsbouw en totaalrenovatie) als voor investeringsverrichtingen (deelrenovaties). De ratio wordt vervolgens berekend als een gemiddelde over alle eigen sociale huurwoningen die in het referentiejaar gebouwd (opgeleverd of gerenoveerd) zijn. Daar de meerwerken niet opgesplitst worden naar het soort werk (nieuwbouw of renovatie) is het echter niet mogelijk om een ratio te berekenen voor gemengde dossiers.

Sociale koopwoningen

Voor koopwoningen zijn de bouwkosten van de woning en de grondprijs doorslaggevende elementen die de betaalbaarheid bepalen én waarop de woonmaatschappij invloed kan uitoefenen. Rekening houdend met een afdoend niveau van duurzame kwaliteit draagt het efficiënt nastreven van een beheersbare bouwkost (of prijsbewust bouwen) bij tot lagere verkoopprijzen en dus tot de betaalbaarheid van de woningen, wat zowel in het belang is van de koper als ook van de woonmaatschappij die de woning moet kunnen verkopen aan de doelgroep. Ook op de grondprijs kan de woonmaatschappij enigszins invloed uitoefenen, bijvoorbeeld door principes als dichter wonen in praktijk te brengen. Prestaties op dat vlak worden ook beoordeeld onder OD 1.4.

Tegelijkertijd spelen ook de inkomens van de huishoudens, de rentevoeten, de bouwgrondprijsevoluties een rol. Daarom is de verkoopprijs van de woningen opgenomen onder de effectindicatoren.

Hoewel de uiteindelijke kostprijs van de sociale koopwoningen bepaald wordt door het bestelbedrag, desgevallend vermeerderd met de verrekeningen en meerwerken, is het in tegenstelling tot de huurwoningen minder evident een norm voorop te stellen. Anderzijds is het van belang te kunnen beoordelen in welke mate de woonmaatschappijen kostprijsbewust sociale koopwoningen realiseren. Om dit te bewerkstelligen wordt de kostprijs gerelateerd aan de prijsplafonds bij de realisatie van sociale huurwoningen, zoals opgenomen in de simulatietabel.

Wooninfrastructuur

Een woonmaatschappij kan subsidies krijgen voor wooninfrastructuur bij sociale woonprojecten (SSI-subsidies). De subsidie omvat het bouwrijp maken van de gronden en het uitvoeren of aanpassen van infrastructuurwerken. In concreto slaat dit laatste op de wegenuitrusting, de omgevingswerken, de subsidiabele nutsleidingen en de inrichting van afvoer en zuivering van afvalwater die voor de woningen noodzakelijk zijn. Terwijl de impact van de woonmaatschappij op het bouwrijp maken van de gronden nihil is, heeft de woonmaatschappij iets meer invloed op de inrichting van het openbaar domein, de mate van verharding en het voorzien van groen. Afhankelijk van de gemaakte keuzes kunnen deze de kostprijs al dan niet mildereren. De woonmaatschappij dient haar keuzes dan ook voldoende af te wegen, rekening houdend met het financiële plaatje.

Om de kostprijs te bepalen bestaat de simulatietabel voor wooninfrastructuur die verschillende parameters bevat.

Algemeen (van toepassing op zowel eigen sociale huurwoningen als koopwoningen)

Woonmaatschappijen worden beoordeeld op de inspanningen die ze leveren om prijsbewust te bouwen. Een specifiek element hierbij is het optimaal benutten van subsidies die de kostprijs van projecten

kunnen milderer. Echter kan het zijn dat de inspanningen om prijsbewust te bouwen zich niet altijd in de realiteit vertalen daar de ruimere omgeving een impact kan hebben.

Zoals al bij OD 1.4 vermeld, zijn de grondprijzen in een grootstedelijke context vaak hoger, meestal door de schaarste aan gronden. Daarnaast kan een gunstig economisch klimaat de concurrentie doen vergroten wat tot lagere prijzen leidt. Een plotse sterke stijging van de marktprijzen daarentegen kan het tij snel doen keren, wat leidt tot 'overmacht' (tenzij de FS3-normen de marktrevolutie met gelijke tred volgen). Of een woonmaatschappij kan bij de keuze van materiaal de levensduurte overwegen. Terwijl dergelijk materiaal veelal duurder zal zijn, betekent dit echter wel een inperking van de onderhoudskosten. Daarom is het dan ook belangrijk om de achterliggende redenen achter bepaalde keuzes mee te nemen.

- De woonmaatschappij wordt geconfronteerd met veranderende regelgeving

De regelgeving rond bijvoorbeeld energieprestaties, toegankelijkheid, erfgoed en archeologie is de afgelopen jaren sterk veranderd. Hoewel er bij wijzigingen van de regelgeving meestal in overgangsmaatregelen wordt voorzien, is het voor woonmaatschappijen niet altijd mogelijk om op alle wijzigingen in de regelgeving te anticiperen. Nieuwe regelgeving veroorzaakt bovendien soms een hogere kostprijs die niet of maar gedeeltelijk in de norm (simulatietabel of FS3-normen) wordt vertaald. De woonmaatschappij heeft uiteraard een zekere vrijheid en verantwoordelijkheid, maar er zijn situaties denkbaar waarbij een eenmalige overschrijding van de bouwkostennormen verantwoordbaar kan zijn. Omdat er zich bij elk bouwproces onvoorspelbare factoren kunnen voordoen, is een goede procesbeheersing aangewezen (zie verder).

Ook op lokaal niveau kunnen verschillende vereisten geformuleerd worden die een effect hebben op de bouwkosten. Voorbeelden zijn de normen voor parkeergarages en de oppervlakenormen. Net zoals bij OD 1.4 benadrukt dit ook het belang van een goede communicatie, samenwerking met het lokale niveau om tot een vergelijk te kunnen komen. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk om op voorhand te overleggen met het lokale niveau over wat de mogelijkheden zijn tot verdichting. De woonmaatschappij moet dan ook kunnen aantonen welke inspanningen ze geleverd heeft om te onderhandelen, om een samenwerking op te zetten.

- Prijsbewust bouwen heeft ook een voortraject

Prijsbewust bouwen heeft niet alleen betrekking op de realisatie van nieuwe woningen. Het voortraject speelt vaak een cruciale rol, zoals de mate van kostprijsbeheersing bij de verwerving van gronden en panden. De mate waarin de woonmaatschappij een sterkere onderhandelingspositie kan creëren, is vaak doorslaggevend om de kostprijs van een project te drukken. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de kwaliteit van de voorbereidende studie vóór de keuze gemaakt wordt voor renovatie of vervangingsbouw, of de mate waarin de woonmaatschappij een beroep doet op subsidies. Een goede organisatiebeheersing op dit vlak betekent dat de woonmaatschappij de financiële consequenties van eventueel verschillende opties in kaart brengt en op basis van het totaalplaatje een afgewogen beslissing neemt. Meer informatie over het voortraject is opgenomen bij OD 1.4. Daar wordt beoordeeld in welke mate de woonmaatschappij het proces beheerst om voldoende gronden en panden te verwerven zodat ze de nodige projecten kan realiseren. Het kostprijsmoment wordt daarbij ook in rekening gebracht.

- Meerwerken en contractwijzigingen

Als indicator voor de mate van beheersing van bedrijfsprocessen beschikken we over de verhouding tussen de contractwijzigingen en het aanbestedingsbedrag. Bij deze indicator worden in de teller en de noemer van de breuk de totalen over alle projecten genomen (uitgezonderd de gemengde projecten, zie hoger). Zo telt elke woning evenveel mee in het eindresultaat. Dat is te verkiezen

boven een gemiddeld bedrag voor alle projecten, waarbij kleine projecten een even groot gewicht krijgen als grote projecten. Verrekeningen van hoeveelheden vallen niet onder deze titel. Meerwerken zijn contractwijzigingen die tot een hogere kostprijs leiden. Minwerken zijn contractwijzigingen die tot een lagere kostprijs leiden.

Meerwerken staan niet op zichzelf en moeten contextueel worden beoordeeld. Meer specifiek moet als uitgangspunt gelden dat het bestaan van meerwerken niet automatisch gelijkgesteld kan worden met slecht presteren. Het eerste referentiepunt bij de beoordeling van de prestaties op deze doelstelling vormt de FS3-norm voor eigen sociale huurwoningen. Zolang deze normen niet worden overschreden in de afrekeningsfase worden goede prestaties verondersteld. Tegelijk getuigen meerwerken die voor een overschrijding van de gestelde normen zorgen, niet automatisch van minder goede prestaties (en evenmin getuigen minwerken – vandaar de term contractwijzigingen – van goede of zeer goede prestaties). In dat geval is het vooral van belang dat de woonmaatschappij de meerwerken voldoende kan motiveren.

- Procescontrole

Omdat het zelf beschikken over technische basiskennis over bouwen en verhuren een meerwaarde kan zijn voor het controleren en bijsturen van bouwprojecten, moeten woonmaatschappijen aangezet worden om dergelijke kennis op te bouwen en te waarborgen. Dat betekent echter niet dat het beschikken over dergelijke technische kennis een vereiste is. De woonmaatschappij moet in staat zijn om het bouwproces goed te beheersen maar hoe ze dat doet, speelt in principe geen rol bij de beoordeling, zolang het tot goede resultaten leidt. Ook bij deze doelstelling is het middel ondergeschikt aan het doel.

- Duurzaamheid

Prijsbewust bouwen betekent ook duurzaam en circulair bouwen. De keuzes die de woonmaatschappij op dit vlak maakt bij de ontwikkeling van nieuwe projecten, maken deel uit van het proces om de bouwkosten te beheersen, in functie van de financiële leefbaarheid en de betaalbaarheid voor de huurder. Hierbij moet gefocust worden op het resultaat dat de woonmaatschappij bereikt op het vlak van E-peil, S-peil, netto-energiebehoefte (EPB) ... Hoewel de bouwtechnische keuzes die de woonmaatschappij maakt medebepalend zijn, maken ze geen voorwerp van de prestatiebeoordeling uit. Het kan wel zinvol zijn om die keuzes mee in beeld te brengen. De focus moet echter op het resultaat liggen en niet op het middel. Het betreft onder meer de terreinkeuze (bij de aankoop), de oriëntatie van de woningen (bij de opmaak van het inrichtingsplan), de mate waarin er 'verdichting' wordt nagestreefd (hoewel een woonmaatschappij veelal meer woningen wil bouwen dan de gemeente wil), de keuze voor duurzame materialen (ook met het oog op het beperken van de huurlasten voor de bewoners en het beperken van de onderhoudskosten).

Vaak wordt het argument gebruikt dat ingrepen gericht op duurzaamheid kostenverhogend zijn, zonder dat de meerkosten worden gecompenseerd in de huurprijs. Dit kan het erop inzetten afremmen of de woonmaatschappij kan zich tot het strikte (wettelijke) minimum beperken, en dit vanuit het standpunt van hun financiële leefbaarheid. Keuzes van een woonmaatschappij op het vlak van duurzaamheid bij nieuwbouw- of renovatieprojecten moeten dus ook afgewogen worden tegen de financiële leefbaarheid van de woonmaatschappij. Een goede financiële leefbaarheid is immers noodzakelijk om prestaties te kunnen leveren die resulteren in een aangepast woonaanbod en in een accurate ondersteuning van de bewoners.

vertrokken worden van de 30%-norm (zie hoger) of van een lagere woonquote. Deze lagere woonquote, bijvoorbeeld van 25%, kan ruimte laten voor extra lasten in functie van gemeenschappelijke delen, brandverzekering, onderhoudscontracten... Tegelijkertijd dient de woonmaatschappij het element van huurlasten mee te nemen in de onderhandeling met de kandidaat-verhuurder en in de uiteindelijke keuze om al dan niet in te gaan op het aanbod van een kandidaat-verhuurder (zie ook OD 1.2). Te hoge huurlasten kunnen immers een lage inhuurprijs onder druk zetten en alsnog de betaalbaarheid in het gedrang brengen.

Om de onderhandelingen op een uniforme, objectievere manier aan te pakken kan gewerkt worden met righthuurprijzen/barema's. Bij de berekening hiervan kan bijvoorbeeld rekening gehouden worden met het woningtype en de rationele bezetting en/of met de kenmerken van de huurder (zoals het inkomen en gezinstype). Uiteraard staat deze berekening niet los van de lokale marktwerking en context. Cruciaal is dat deze righthuurprijzen opgevolgd worden en indien nodig aangepast worden (indien er bijvoorbeeld een algemene stijging van de huurprijzen zou zijn).

Nuancering op haar plaats

Tegelijkertijd betekent het zo laag mogelijk houden van de inhuurprijs niet dat dit ten koste mag gaan van de kwaliteit, het comfort en energievereisten. Er dient sowieso voldaan te worden aan de minimale woningkwaliteitsnormen. Hierop kan dan ook niet worden toegegeven ook al zou dit de inhuurprijs kunnen drukken.

Daarnaast kan een woonmaatschappij grondige redenen hebben om toch in te huren aan een huurprijs die in de buurt van de markthuurprijs komt te liggen. Het is dan ook aan de woonmaatschappij om deze keuze voldoende te verantwoorden. Zo kan het zijn dat omwille van de aanwezigheid van grotere gezinnen op de wachtlijsten de woonmaatschappij bereid is om toch een relatief hogere huurprijs voor grotere woningen te aanvaarden zodoende dat de kansen op een sociale huurwoning voor deze gezinnen toenemen. Een ander voorbeeld is het ingaan op een iets hogere inhuurprijs en dit ter compensatie van het niet indexeren van de huurprijs. Of er kan in functie van bepaalde woningkenmerken doordacht van de righthuurprijzen worden afgeweken. Voor een erg energiezuinige woning die niet enkel een hoger comfort biedt maar effectief ook een lagere woonkost mogelijk maakt, kan een hogere inhuurprijs te verantwoorden zijn. Dit kan het geval zijn bij nieuwbouwwoningen, aangeboden door private initiatiefnemers zoals ontwikkelaars.

Omdat de kernopdracht van de woonmaatschappij het aanbieden van betaalbare en kwaliteitsvolle woningen is, is het belangrijk dat naast een aanbod aan relatief duurdere privaat ingehuurde woningen er ook meer dan voldoende goedkopere woningen ingehuurd worden en bijgevolg de kansen voor de meest behoeftige kandidaat-huurders niet te hypothekeren (zie ook OD 1.6).

Samengevat wat deze operationele doelstelling betreft, wordt van de woonmaatschappij verwacht dat ze kan aantonen hoe ze de (richt)huurprijzen bepaalt, hoe ze de onderhandelingen over de inhuurprijzen aanpakt en dat ze haar keuzes op een gedegen manier kan verantwoorden.

huurder worden aangerekend, enzovoort. Welke huurlasten de woonmaatschappij mag aanrekenen aan huurders wordt beschreven in het Besluit Vlaamse Codex Wonen (bijlage 27, art 1. §1). Naargelang het beleid van de woonmaatschappij en de kosten die de woonmaatschappij maakt, kan de hoogte van die huurlasten verschillen en zo een invloed hebben op de betaalbaarheid.

Specifiek voor privaat ingehuurde woningen

De specifieke verdeling van de kosten en lasten voor privaat ingehuurde woningen wordt omschreven in artikel 36 van het Vlaams Woninghuurdecreet. Voor een groot aantal kosten en lasten ligt vast wie ze moet betalen. Kosten en lasten waarover niets is bepaald, zijn te verdelen volgens het volgende principe: de verhuurder betaalt de kosten en lasten die te maken hebben met de zakelijke rechten op de woning; de huurder betaalt de kosten en lasten die te maken hebben met het gebruik van de gehuurde woning.

In concreto kan het gaan over de afrekening/voorschotten voor de brandverzekering (in het kader van afstand verhaal) en voor de inboedelverzekering, over onderhoudskosten voor het wettelijk verplicht CV-ketelonderhoud. Voor privaat ingehuurde woningen gelegen in een appartementencomplex gaat het ook over onderhoudskosten van de lift, kosten voor schoonmaak van de gemene delen, verbruikskosten van de nutsvoorzieningen voor gemene delen en het opruimen van zwerfvuil... Aandachtspunt hierbij is dat bepaalde afrekeningen van de syndicus ook het verbruik van water bevat indien er geen afzonderlijke teller is. Het is evenwel interessant om de huurlasten zo duidelijk mogelijk te bepalen en bijvoorbeeld de kosten van het watergebruik eruit te distilleren. Op zijn minst dient een woonmaatschappij de cijfers voldoende te kunnen duiden en aan te geven waar mogelijke onzuiverheden zitten.

Inspanningen gericht op het beperken van de huurlasten

Als uitgangspunt hanteert een woonmaatschappij de stelregel dat ze regelmatig nagaat of bepaalde werken die tot huurlasten leiden, niet zelf door huurders uitgevoerd kunnen worden. Bijvoorbeeld kan in overleg met de huurders bekeken worden om gemeenschappelijke delen door de huurders te laten poetsen of om zelf in te staan voor het groenonderhoud. Een woonmaatschappij kan en moet de verantwoordelijkheidszin en het initiatief van de huurders aanspreken. Resultaten kunnen echter verschillen van gebouw tot gebouw en van woonmaatschappij tot woonmaatschappij. Zo blijkt het weinig realistisch te zijn om te verwachten dat de inkomhal van een appartementsgebouw met vijftig wooneenheden door de huurders zelf wordt onderhouden. In dergelijke complexen is het wel haalbaar dat huurders instaan voor het onderhoud van hun gang of verdieping. Positieve ervaringen kunnen ervoor zorgen dat de woonmaatschappij ervaring en deskundigheid (bijvoorbeeld voor de begeleiding of ondersteuning van huurders op dit vlak) met succes inzet in nieuwe complexen. Omgekeerd zullen mislukte pogingen uit het verleden ertoe leiden dat de woonmaatschappij nog maar weinig nieuwe initiatieven neemt op dit vlak. Het is niet gemakkelijk om daarin een evenwicht te vinden. Om efficiëntieredenen opteert een woonmaatschappij vaak voor een min of meer vaste aanpak in heel haar patrimonium (cf. de schaalvoordelen die de woonmaatschappij daarmee kan bereiken, die ook de huurlasten ten goede kunnen komen). Ook de aspecten kwaliteit en veiligheid kunnen ertoe leiden dat een woonmaatschappij het niet aan de huurders zelf overlaat. Daarenboven is het door huurders zelf uitvoeren van bepaalde taken met het oog op het beperken van de huurlasten minder evident bij privaat ingehuurde woningen (en dit door de aanwezigheid van zowel private als sociale huurders als ook eigenaars, of omdat een syndicus in staat voor het beheer van het gebouw).

Huurlasten kunnen ook gemilderd worden door bijvoorbeeld een beroep te doen op bedrijven uit de sociale economie. Of voor het groenonderhoud kan samengewerkt worden met de gemeente en afspraken gemaakt worden over het dragen van de kosten. Een ander voorbeeld is de invloed van de

Prestatieveld 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De woonmaatschappij biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

OD 4.2: De woonmaatschappij biedt huurdersbegeleiding aangepast aan de noden van de bewoners

OD 4.3: De woonmaatschappij zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

OD 4.4: De woonmaatschappij betreft bewoners bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer

OD 4.5: De woonmaatschappij voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

1 INLEIDING

Binnen dit prestatieveld worden een aantal operationele doelstellingen samengebracht die betrekking hebben op het sociaal beleid van de woonmaatschappij. Wat valt onder dit sociaal beleid zit grotendeels vervat in de basisbegeleidingstaken die zijn opgenomen in de regelgeving (grotendeels, daar de elementen rond communicatie en informeren behandeld worden bij het prestatieveld 6 'Klantgerichtheid').

Verskillende dimensies

Huurbegeleiding, zoals uitgewerkt in de basisbegeleidingstaken, valt onder de verantwoordelijkheid van de woonmaatschappij. We beschouwen huurbegeleiding als de overkoepelende term voor de begeleiding die een woonmaatschappij aanbiedt. Overkoepelend omdat het zowel gericht is naar het individu als naar bewonersgroepen en het samenleven tussen bewoners.

De eerste doelstelling van (het bieden van) huurbegeleiding op individueel niveau is het behoud van de woning. Deze huurbegeleiding zorgt ervoor dat moeilijkheden voorkomen worden, eventuele problemen tijdig worden gedetecteerd, worden opgevangen en opgelost, en dat indien nodig hiervoor gespecialiseerde begeleiding (door welzijnsactoren) wordt ingeschakeld. De huurbegeleiding gericht naar het individu wordt uitgewerkt aan de hand van drie operationele doelstellingen. De eerste operationele doelstelling (OD 4.1) houdt het aanbieden van huisvestingsondersteuning in op cruciale momenten (bijvoorbeeld het moment van inhuurneming) en is ook gericht op het woongedrag in het algemeen (bijvoorbeeld het onderhouden van de woning). Terwijl voor de meerderheid van de sociale huurders dergelijke ondersteuning volstaat of zal volstaan, is dit niet geval voor iedereen, namelijk huurders met specifieke begeleidingsnoden. Deze huurders hebben (op bepaalde momenten, langdurig of voor

////////////////////////////////////

bepaalde tijd) nood aan een intensievere, meer op maat uitgewerkte huurdersbegeleiding om het (samen)wonen in een sociale woning niet te hypothekeren. Wat verwacht wordt van een woonmaatschappij naar het bieden van huurdersbegeleiding aangepast aan de meer specifieke noden van de bewoners, vat de OD 4.2. De volgende operationele doelstelling, (OD 4.3) schenkt expliciet aandacht aan woonzekerheid daar het essentieel is dat uithuiszettingen zoveel als mogelijk vermeden worden, en dit zowel voor de huurder als voor de woonmaatschappij. Daar wonen in een sociale woning niet losstaat van het samenwonen, van de ruimere omgeving, mag dit laatste niet uit het oog verloren worden en dient dit ook ondersteund te worden. Collectieve huurbegeleiding richt zich enerzijds op het betrekken van bewoners (OD 4.4) en anderzijds op het voorkomen en bestrijden van leefbaarheidsproblemen (OD 4.5).

Hoewel van de woonmaatschappij verwacht wordt dat ze inspanningen levert wat (individuele en collectieve) huurbegeleiding betreft, dat ze een sociaal beleid uitwerkt, houdt dit niet in dat ze alles zelf moet doen. Een woonmaatschappij kan samenwerken met andere welzijnsactoren wanneer ze bijvoorbeeld initiatieven opzet om bewoners te betrekken. Bovenal is samenwerking noodzakelijk wanneer de nood aan begeleiding de basisbegeleidingstaken van de woonmaatschappij overstijgt. In deze situatie spreken we over 'woonbegeleiding', die dan wordt aangeboden door welzijnsactoren en waar de woonmaatschappij mee samenwerkt of zal samenwerken. Bij woonbegeleiding staat maatwerk centraal en wordt er gewerkt rond verschillende vaardigheden (zoals financiële vaardigheden, praktische woonvaardigheden, aandacht voor het sociaal netwerk en de dagbesteding). Onderzoek¹⁸ toont aan dat zowel huur- als woonbegeleiding de sociale huurders met specifieke noden in staat stellen om duurzaam en zelfstandig te wonen en om aan de huurdersverplichtingen te voldoen. Beide vormen zijn een belangrijk middel in de preventie van uithuiszetting en in het voorkomen van bepaalde samenlevingsproblemen.

Enkele succesfactoren/randvoorwaarden

Voor haar sociaal beleid is het cruciaal dat de woonmaatschappij de vinger aan de pols houdt, dat ze effectief voeling houdt met haar huurders en met de wijken. Zo vormen huisbezoeken bijvoorbeeld het instrument bij uitstek om leefbaarheids- en betalingsproblemen of andere moeilijkheden te detecteren, te voorkomen, bespreekbaar te maken en aan te pakken. Huisbezoeken kunnen dan ook een belangrijk instrument zijn bij het aanbieden van huisvestingsondersteuning.

Tevens kunnen het zichtbaar aanwezig zijn en de aanspreekbaarheid van de woonmaatschappij in de wijken, en het goed samenwerken en communiceren tussen de verschillende diensten binnen de woonmaatschappij bijdragen tot het krijgen en behouden van voeling met de buurten, met de huurders, en tot het detecteren van noden.

Het middel dat de woonmaatschappij inzet om de vinger aan de pols te houden, maakt in principe niet uit en wordt niet als een vereiste geformuleerd. Zo wordt bijvoorbeeld niet gesteld dat het regelmatig afleggen van huisbezoeken bij alle huurders een vereiste is, zij het wel dat er verwacht wordt dat binnen het jaar na inhuizing er op zijn minst een kennismakingsgesprek, zoals een huisbezoek, plaatsvindt (zie OD 4.1).

Het uitwerken van een adequaat sociaal beleid vergt een voldoende inzicht in de leefwereld van sociale huurders, en in het bijzonder van mensen in armoede en andere specifieke doelgroepen. Opdat alle personeelsleden die in contact komen met sociale huurders hierover zouden beschikken, dient de woonmaatschappij te streven naar kennisverruiming en vorming. Wanneer bijvoorbeeld een technisch medewerker bij een huurder komt voor een herstelling is het belangrijk dat hij ook signalen kan opvangen van mogelijke andere problematieken en deze kan

¹⁸ Teppers E., Van den Broeck K., Vermeir D. & Winters S. (2021). *Begeleiding van sociale huurders. Onderzoek naar de nood aan en de aanwezigheid van begeleiding in de Vlaamse sociale huisvesting*. Leuven, Steunpunt Wonen.

////////////////////////////////////

doorgeven. Tegelijkertijd is het belangrijk dat, afhankelijk van de grootte van de woonmaatschappij, een of meerdere personeelsleden als hoofdtaak het uitvoeren van taken rond sociaal beleid heeft.

Daarnaast wordt van een woonmaatschappij verwacht dat ze inspanningen levert om haar sociaal beleid te laten vertrekken vanuit een empowerende in plaats van betuttelende, louter controlerende benadering van de huurder. Voor huisbezoeken bijvoorbeeld betekent dit dat deze in de eerste plaats dienen om een ondersteunende relatie op te bouwen en niet pas of enkel gebeuren om huurders op tekortkomingen te wijzen. Op dergelijke manier worden de huurders versterkt en dit door een geloof in en appel te doen op hun eigen krachten. Het betrekken van bewoners via verschillende participatievormen is dan ook belangrijk in dit beoogde versterkingsproces.

Afsluitende opmerking

Hoewel er uiteraard erg veel sociale aspecten verbonden zijn aan sociale koopactiviteiten, worden de prestaties op het vlak van sociaal beleid rond koopactiviteiten niet apart beoordeeld in dit prestatieveld.

////////////////////////////////////

huurwaarborg een aandachtspunt en is het tevens van belang dat huurders gewezen worden op de bestaande ondersteuningsmogelijkheden.

Afhankelijk van de woning zijn er specifiek een aantal algemene of meer specifieke voordelen en tegemoetkomingen (zoals voor de privaat ingehuurde woningen de huursubsidie). Van de woonmaatschappij wordt tevens verwacht dat ze de nodige ondersteuning biedt bij de aanvraag, gaande van het begeleiden tot het zelf aanvragen en het opvolgen ervan.

Van de woonmaatschappij wordt verwacht dat ze alert is voor het probleem van dubbele huurgelden voor de nieuwe huurder (huurgelden voor de opgezegde huurwoning en voor de nieuwe sociale huurwoning) en daartoe inspanningen levert om dit te vermijden, rekening houdende met de eigen financiële leefbaarheid. Naast het zo goed mogelijk inspelen op het moment van effectieve inhuurname (o.a. door het afstemmen van de procedure van toewijzing) kan de woonmaatschappij bijvoorbeeld toestaan dat de nieuwe sociale huurder geen huurgeld moet betalen zolang hij nog aan de private verhuurder moet betalen, maar dat zodra die periode is afgerond, hij een huurprijs blijft betalen die gelijk is aan de huurprijs voor zijn vorige private woning en dit totdat die eerste maand(en) huur volledig zijn betaald.

Als er nog werken uitgevoerd moeten worden op het moment dat een nieuwe huurder de woning betreft, dient een woonmaatschappij voorafgaand aan de inhuurneming daarover duidelijk te communiceren met de nieuwe huurder, een redelijke termijn te respecteren waarbinnen de werken worden uitgevoerd en de huurder concreet inzicht geven in de planning van de werken en de mogelijke wijzigingen die zich daarbij kunnen voordoen (zie OD 6.1). Dat blijkt ook uit de plaatsbeschrijving, die in overeenstemming met de werkelijke situatie wordt opgemaakt en die aangepast wordt nadat de ontbrekende werken effectief zijn uitgevoerd.

Naast aandacht schenken aan de nieuwe sociale huurder dient ook voldoende aandacht geschonken te worden aan de vertrekkende huurder van die woning. Hierbij is het belangrijk dat de huurder die een woning gaat verlaten, zo vroeg mogelijk ingelicht wordt over de concrete noodzakelijke herstellingen ten laste van de huurder.

Verhuisbewegingen

Een expliciet aspect van huisvestingsondersteuning vormt de begeleiding van huurders bij verhuisbewegingen naar aanleiding van renovaties, vervangingsbouw of het streven van de woonmaatschappij naar een betere rationele bezetting. Het is belangrijk dat de woonmaatschappij duidelijke inspanningen levert om de verhuisbeweging voor huurders zo vlot mogelijk te laten verlopen. Ook de sensibilisering en ondersteuning van huurders bij (het vermijden van) problemen van over- en onderbezetting komen aan bod bij deze doelstelling, terwijl de strategie tot 'rationeel bezetten' van het patrimonium bij OD 1.6 aan bod komt.

Ondersteuning tijdens het huren van een sociale woning

Binnen het jaar dat een huurder verhuisd is naar zijn sociale woning wordt van de woonmaatschappij verwacht dat er op zijn minst een kennismakingsgesprek, zoals een huisbezoek, plaatsvindt. Dit is belangrijk om een vinger aan de pols te krijgen en te houden, een eerste beeld te krijgen of de huurder het wel zelfstandig zal redden.

Ook in een later stadium kan een woonmaatschappij via een huisbezoek zicht krijgen op de concrete moeilijkheden (sociaal, psychosociaal, financieel, integratie, onaangepast woongedrag ...) waarmee de huurder kampt. Bovendien houdt de woonmaatschappij, via huisbezoeken maar ook door aanwezigheid

in de buurt, voeling bij wat er zich afspeelt in de sociale woonwijk. Daardoor kan de woonmaatschappij zich zowel proactief als reactief voorbereiden op bijkomende stappen in het kader van OD 4.2, OD 4.3 en OD 4.5.

Ook bij de ondersteuning van de huurder bij de onderhouds- en herstellingswerken komt het sociaal beleid van de woonmaatschappij tot uiting. De organisatie en de aanpak van die werken zelf komt aan bod bij OD 2.1 en OD 2.2. De woonmaatschappij is niet verplicht de werken die ten laste van de huurder zijn, zelf uit te voeren of te organiseren. Van de woonmaatschappij wordt wel verwacht dat ze de huurders (tijdig) ondersteunt om de huurdersverplichtingen inzake onderhoud en het herstel van de woning na te komen. Dit begint in feite al bij het aanmoedigen van huurders om problemen niet te laten aanslepen en herstellingen snel te melden waardoor erger voorkomen kan worden.

Daarnaast dient de woonmaatschappij advies te geven over een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag en bijvoorbeeld ondersteuning te bieden bij het gebruik van technologie en het beperken van energieverbruik. Bij deze doelstelling komen dan ook de inspanningen aan bod die een woonmaatschappij levert voor huurders om de kosten te beperken die ten laste van de huurder zijn en die geen deel uitmaken van de huurlasten (vooral elektriciteit, gas en water). Zo kunnen bijvoorbeeld huurders geïnformeerd worden over het sociaal tarief voor water en/of de compensatieregeling indien het om een gezamenlijke watermeter gaat. In essentie wordt van een woonmaatschappij verwacht dat ze rond duurzaamheid sensibiliserings- en begeleidingsacties opzet of daarbij aansluit als die door andere actoren worden opgezet (bijvoorbeeld acties van de gemeentelijke of de Vlaamse overheid), in combinatie met inspanningen van de woonmaatschappij om het patrimonium zelf duurzamer te maken. Hetzij hierbij opgemerkt dat de initiatieven die de woonmaatschappij ontwikkelt tot het verduurzamen van de woningen pas zinvol zullen zijn als de verhuurde woningen effectief in orde zijn.

Een bijzonder aandachtspunt is de opvolging van de duur van de hoofdhuurcontracten van privaat ingehuurde woningen. Indien het hoofdhuurcontract beëindigd wordt of eindigt en niet wordt verlengd, dan moet betrokken huurder herhuisvest worden en dit door hem met voorrang toe te wijzen. Er wordt dan ook van de woonmaatschappij verwacht dat ze de huurder onmiddellijk na de opzeg van de hoofdhurovereenkomst verwittigt en de nodige ondersteuning biedt bij de verhuis naar een andere sociale huurwoning. Een specifiek aandachtspunt vormt het vrijkomen van privaat ingehuurde woningen waarvan de duurtijd van het hoofdhuurcontract bijna ten einde loopt. De woonmaatschappij dient hier op een weloverwogen manier mee om te gaan, enerzijds vanuit het perspectief van de nieuwe huurder daar dit extra verhuiskosten met zich meebrengt en anderzijds vanuit het perspectief van de woonmaatschappij zelf daar dit invloed heeft op het beschikbare patrimonium en de leegstand.

Einde huur

Voor sommige sociale huurders geldt het negenjarig woonrecht (dit zijn huurders met een huurcontract dat afgesloten is na 1 maart 2017). Indien dit recht op zijn einde loopt, moet de woonmaatschappij betrokkene tijdig verwittigen en op de hoogte brengen van mogelijke gevolgen. Indien de huurder niet langer meer voldoet aan de woonbehoeftevoorwaarden die gelden voor de doelgroep sociale huur, is er een opzeggingstermijn van zes maanden. Het vroegtijdig verwittigen kan ervoor zorgen dat de huurder gestimuleerd wordt of aangezet wordt om op zoek te gaan naar een andere woning. De woonmaatschappij kan betrokkene, indien nodig, ook doorverwijzen naar andere diensten. In sommige gevallen zijn er uitzonderingen mogelijk en kan de huurder de woonmaatschappij verzoeken om de opzegging in te trekken (zoals de aanvraag van pensioen, of omwille van redenen die te maken hebben met woonbehoefte). Er wordt dan ook van de woonmaatschappij verwacht dat ze de huurder voldoende informeert en ondersteunt hierbij.

3 OD 4.2

DE WOONMAATSCHAPPIJ BIEDT HUURDERSBEGELEIDING AANGEPAST AAN DE NODEN VAN DE BEWONERS

Vereisten ten aanzien van woonmaatschappijen wat betreft de huuractiviteiten

De woonmaatschappij organiseert huurdersbegeleiding aangepast aan de specifieke noden van de bewoners. De woonmaatschappij hanteert een bepaalde strategie om de begeleidingsnoden bij huurders te detecteren. Zo worden bepaalde huurders regelmatig opgevolgd – bijvoorbeeld via periodieke huisbezoeken en/of periodieke wijkcontroles – zodat eventuele moeilijkheden of problemen tijdig worden onderkend. De woonmaatschappij voorziet op basis van de specifieke noden in aangepaste huurdersbegeleiding met het oog op het nakomen van de huurdersverplichtingen, en besteedt in het bijzonder aandacht aan de individuele begeleiding en ondersteuning gericht op het verbeteren van de woon- en leefomstandigheden en het bevorderen van de zelfredzaamheid van de meest kwetsbare huurders. De woonmaatschappij stelt de verwachtingen duidelijk en reikt oplossingsstrategieën aan. De woonmaatschappij werkt samen met (welzijns-)partners, door het afstemmen van begeleiding van beide instanties en deze te optimaliseren, en door het doorverwijzen, en dit steeds in overleg met de betrokkene.

Mogelijke elementen van **organisatiebestuur en -beheersing** binnen deze doelstelling zijn:

- een helder beeld hebben van problemen en begeleidingsnoden die zich kunnen voordoen bij huurders, een duidelijke visie hebben over hoe de woonmaatschappij die problemen en begeleidingsnoden kan detecteren en er een aangepast begeleidingsaanbod tegenover stellen;
- zicht hebben op de noodzakelijke competenties van medewerkers om een effectieve huurdersbegeleiding mogelijk te maken en een vormingstraject opzetten om de eventuele leemtes op te vullen;
- inzicht hebben in de risico's waarmee de woonmaatschappij geconfronteerd kan worden bij het realiseren van deze doelstelling (bijvoorbeeld problemen die niet tijdig worden gedetecteerd of personen die niet tijdig worden doorverwezen naar welzijnsdiensten), en die risico's beheersen;
- zicht hebben op de sociale kaart van de regio om zo relevante welzijns- en zorgactoren te detecteren die mee de begeleiding van huurders kunnen opnemen. Met die instanties hun begeleidingscapaciteit en eventuele samenwerking(smodaliteiten) bespreken en goede afspraken maken, al dan niet verankerd in een samenwerkingsovereenkomst;
- concrete initiatieven nemen die uitwerking geven aan de visie van de woonmaatschappij over huurdersbegeleiding aangepast aan de specifieke noden van huurders;
- de genomen initiatieven evalueren op effectiviteit en efficiëntie;
- de visie en de concrete initiatieven aanpassen op basis van periodieke evaluaties en de vooropgestelde doelen.

Toelichting OD 4.2

Terwijl voor sommige huurders de geboden huisvestingsondersteuning (zie OD 4.1) voldoende zal zijn om tegemoet te komen aan hun huurdersverplichtingen, zal voor andere huurders meer en een aangepaste vorm van huurdersbegeleiding nodig zijn. In eerste instantie zal de woonmaatschappij dan ook de begeleidingsnoden moeten vaststellen, om vervolgens de huurdersbegeleiding aangepast aan die specifieke noden te kunnen opzetten. Deze begeleiding gaat zowel over het aanbieden van

ondersteuning in functie van het nakomen van de huurdersverplichtingen door de woonmaatschappij zelf als over samenwerking met andere diensten.

Detectie van de begeleidingsnoden

Onderzoek¹⁹ toont duidelijk aan dat er een samenhang is tussen de kenmerken van de huurders en het voorkomen van begeleidingsnoden. Bepaalde huurders kunnen bijvoorbeeld minder beroep doen op hun informele netwerk en zijn bijgevolg meer aangewezen op de woonmaatschappij of het OCMW. Of andere sociale huurders hebben relatief minder woonvaardigheden waardoor andere problemen kunnen ontstaan die dagelijkse dingen in het gedrang kunnen brengen. Deze huurders zullen dan ook een intensievere begeleiding nodig hebben wat hen kan helpen om hun leven op andere domeinen weer op de rails te krijgen. Daarnaast wijst het onderzoek naar begeleidingsnoden in de sociale huisvesting ook op een bredere waaier aan noden. De meest voorkomende zijn volgens dit onderzoek de nood aan begeleiding bij (1) het betalen van de huur of het beheren van de geldzaken, (2) papierwerk of het aanvragen van premies, (3) de organisatie van het huishouden en onderhoud van de woning. Kortom, veel van deze begeleidingsnoden staan niet los van het wonen.

Het is dan ook belangrijk te achterhalen wie welke begeleidingsnoden heeft en dat vervolgens begeleiding (door de woonmaatschappij en/of welzijnsactoren) gericht ingezet wordt en terecht komt daar waar er effectief nood aan is. Vaststellen wie welke specifieke noden heeft, zit verweven in verschillende facetten van het toewijzen en van het verhuren van sociale huurwoningen.

Indien er bij de toewijzing sprake is van een versnelde toewijs dan wijst dit op de aanwezigheid van een woonnood en eventueel een achterliggende problematiek. Hoewel woonnood en begeleidingsnood geen synoniemen zijn, kunnen sommige van deze huurders een nood aan (intensieve) begeleiding hebben en die afgeleid kan worden uit hun woonhistoriek (zoals bijvoorbeeld periodes van dak- en thuisloosheid).

Ook de vooropgestelde doelgroepen in het toewijzingsreglement zijn indicatief voor het voorkomen van bepaalde ondersteuningsnoden. Het bepalen van de doelgroepen (en het corresponderende aandeel van het patrimonium voor die doelgroepen) gebeurt op basis van de lokale noden. Hiervoor kan een beroep worden gedaan op de gegevens van de gemeenten in het (deel)werkingsgebied en de beschikbare informatie over het aantal kandidaat-huurders die tot de afgebakende doelgroepen kunnen behoren.

Daarnaast krijgen heel wat kandidaat-huurders een woning toegewezen via de standaardtoewijzingsregels. Ook via deze weg stromen huurders met specifieke noden binnen, en die mogelijks nood zullen hebben aan aangepaste begeleiding. Ook zittende huurders kunnen onder de radar blijven of gebleven zijn. Verschillende indicatoren (zoals huurachterstal, overlast, hygiëneproblemen, verslavings- en psychische problemen) kunnen wijzen op de aanwezigheid van bepaalde begeleidingsnoden, die tot op heden niet beantwoord werden. Dit onderstreept het belang van het proactief detecteren en het outreachend werken. Dit zal niet enkel bijdragen aan een beter beeld van de woonmaatschappij over de noden aan begeleiding maar ook de huurders kunnen via begeleiding te weten komen waar ze hulp kunnen krijgen en eventueel een ruimer inzicht in hun situatie verwerven. Naast gerichte huisbezoeken is hiertoe ook de aanwezigheid in de wijken van cruciaal belang. Naast periodieke wijkcontroles, lokale zitdagen, kan een beroep gedaan worden op brugfiguren zoals een wijkagent, opbouwwerkers of huurders die een soort conciërge-functie hebben.

¹⁹ Teppers E., Van den Broeck K., Vermeir D. & Winters S. (2021). *Begeleiding van sociale huurders. Onderzoek naar de nood aan en de aanwezigheid van begeleiding in de Vlaamse sociale huisvesting*. Leuven, Steunpunt Wonen.

Er wordt dan ook van de woonmaatschappij verwacht dat ze duidelijk kan aangeven hoe ze begeleidingsnoden bij huurders probeert te achterhalen. Hoewel dergelijke noden gedetecteerd dienen te worden, dient dit altijd te gebeuren met respect voor de privacy van de huurder. Dit houdt in eerste instantie dan ook altijd in dat in overleg met betrokkene effectief de begeleidingsnoden gedefinieerd worden en bekeken wordt wat mogelijk is. Daarnaast moet op gepaste wijze omgegaan worden met het uitwisselen van allerlei gegevens.

Aangepaste huurdersbegeleiding

Na het vaststellen van bepaalde begeleidingsnoden is het dan ook belangrijk dat er een gedegen antwoord volgt en problemen voorkomen of opgelost kunnen worden. Indien er specifieke nood is aan begeleiding met het oog op het nakomen van de huurdersverplichtingen komt deze huurdersbegeleiding toe aan de woonmaatschappij. Indien zich bredere problematieken stellen die het zelfstandig wonen in het gedrang brengen, en die bijgevolg de basisbegeleidingstaken van de woonmaatschappij overstijgen, zal samenwerking opgezet moeten worden met welzijnsactoren die dan deze woonbegeleiding zullen opnemen (zie verder).

Wanneer zich begeleidingsnoden stellen, moet de woonmaatschappij bij het begeleiden en ondersteunen in het nakomen van huurdersverplichtingen bijzondere aandacht besteden aan de individuele begeleiding en ondersteuning om de woon- en leefomstandigheden te verbeteren en de zelfredzaamheid te bevorderen bij de meest kwetsbare huurders. De ondersteuning kan diverse aspecten inhouden: technische ondersteuning, financiële ondersteuning (zoals het suggereren om te werken met lopende opdrachten), administratieve ondersteuning en inzetten op het netwerk en dit alles binnen het kader van de rechten en plichten van de huurder.

Dergelijke aangepaste huurdersbegeleiding vertrekt niet vanuit een standaardprocedure, maar vergt maatwerk. Er wordt vertrokken van wat de huurder zelf kan en waar hij extra ondersteuning behoeft, met andere woorden de huurdersbegeleiding wordt bepaald door de noden en de behoeften van de huurder zelf. Ook de intensiteit van deze begeleiding en de frequentie van de huisbezoeken wordt individueel bepaald. Nog meer dan bij andere sociale huurders is het bij huurders met specifieke begeleidingsnoden belangrijk om snel en adequaat te handelen bij eerste tekenen van nood aan huurdersbegeleiding. Ook de bereikbaarheid van de maatschappelijk werker, de huurbegleiter is essentieel. Het contact moet zo laagdrempelig mogelijk kunnen verlopen (via telefoon, sms, ...). Tijdens de contacten wordt aangekaart waar er verbetering is, en waar nog verbetering mogelijk of nodig is. Hierbij volstaat het niet om te stellen dat er bijvoorbeeld herstellingen uitgevoerd moeten worden. Er moet ook expliciet gevraagd worden hoe de huurder dit zal aanpakken waardoor een traject uitgetekend kan worden, zoals bijvoorbeeld door het opstellen van een afsprakennota. In samenspraak wordt het doel bepaald maar bovenal ook wat de huurder nodig heeft om dit te bereiken.

Daarnaast zien sommige van deze kwetsbare huurders de positieve kant van hulpverlening niet langer, en is er nood aan het opbouwen en behouden van een vertrouwensband. In het begin kan het uitvoeren van kleine zaken door de maatschappelijk werker, de huurbegleiter hiertoe bijdragen. Het bestaan van een zeker vertrouwen zorgt ervoor dat moeilijkheden bespreekbaar worden en dat er efficiënt en tijdig kan ingegrepen worden; dit kan tegelijk de stap naar bijkomende begeleiding door andere diensten faciliteren.

Omwille van het belang van deze aangepaste huurdersbegeleiding voor bepaalde huurders is het belangrijk dat de woonmaatschappij de beschikbare capaciteit gericht inzet en dit op basis van de noden. In eerste instantie wordt de beschikbare capaciteit ingezet bij huurders die via een versnelde toewijs in de sociale huisvesting zijn binnengestroomd (cf. art. 6.35 BVCW) en waarbij een nood aan deze intensievere huurdersbegeleiding wordt vastgesteld. Zoals hoger aangegeven zullen echter niet alle huurders die via deze manier een sociale huurwoning worden toegewezen effectief nood hebben aan

4 OD 4.3

DE WOONMAATSCHAPPIJ ZET ZICH IN VOOR EEN ZO GOED MOGELIJKE WOONZEKERHEID

Vereisten voor woonmaatschappijen wat betreft de huuractiviteiten

De woonmaatschappij heeft een duidelijke strategie om de beëindiging van een huurovereenkomst vanwege achterstallige betaling, overlast, verwaarlozing van de woning of domiciliefraude te voorkomen en ze past die strategie consequent toe. Die strategie is erop gericht om huurders die moeilijkheden ondervinden om aan de huurdersverplichtingen te voldoen, daarover tijdig aan te spreken, in overleg met de betrokkenen te zoeken naar een oplossing en hen waar nodig door te verwijzen naar het OCMW of een andere welzijnsinstelling. De strategie bestaat er ook in dat de woonmaatschappij huurders met huurdersachterstallen tijdig en nauwgezet opvolgt en zo nodig, in overleg met de betrokkene, naar het OCMW of een andere gespecialiseerde welzijnsinstantie voor budgetbegeleiding doorverwijst. De woonmaatschappij houdt naast de redenen waarom huurovereenkomsten beëindigd worden ook bij wie opzegt en trekt daar waar mogelijk beleidsmatige conclusies uit.

Mogelijke elementen van *organisatiebestuur en -beheersing* binnen deze doelstelling zijn:

- gebruikmaken van een transparante procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en aan te pakken, waarbij de woonmaatschappij kort op de bal speelt en sociale aspecten inbouwt om de woonzekerheid zo veel mogelijk te vrijwaren;
- gebruikmaken van een soortgelijke procedure om uithuiszetting door overlast of verwaarlozing van de woning te voorkomen;
- met partners met wie de woonmaatschappij samenwerkt, regelmatig nagaan in welke mate de vastgelegde procedures effectief en efficiënt zijn en de procedures aanpassen waar nodig;
- de redenen bijhouden waarom huurovereenkomsten beëindigd worden (minstens op basis van de categorieën, vermeld in de toelichting) en door wie, en waar mogelijk beleidsmatige conclusies daaruit afleiden;
- het aantal huurdergezinnen waarvan de huurovereenkomst beëindigd wordt door de woonmaatschappij, bijhouden volgens de categorieën, vermeld in de toelichting, en daaruit mogelijke conclusies trekken;
- de redenen bijhouden waarom huurders zelf de huurovereenkomst opzeggen. Die redenen kunnen mogelijk bijkomende inzichten bieden om de werking van de woonmaatschappij te evalueren;
- een goed inzicht hebben in de samenstelling van de huurdersachterstallen (zittende en vertrokken huurders, evolutie door de tijd ...);
- gerichte inspanningen leveren om achterstallen te innen (komt ook aan bod bij OD 5.4);
- de genomen maatregelen (begeleidingsdossiers OCMW, CAW of andere partners, aantal afbetalingsplannen ...) registreren en inventariseren. Dat kan een belangrijke basis vormen om de strategie te verantwoorden;
- in het kader van de woonzekerheid de nodige samenwerkingsverbanden uitbouwen met andere actoren (zoals OCMW en CAW);
- zicht hebben op de noodzakelijke competenties die bij medewerkers aanwezig moeten zijn om deze doelstelling mogelijk te maken en een vormingstraject opzetten om de eventuele leemtes op te vullen;
- inzicht hebben in de risico's waarmee de woonmaatschappij geconfronteerd kan worden bij het realiseren van deze doelstelling (bijvoorbeeld huurdersachterstallen die toenemen), en die risico's beheersen.

Toelichting OD 4.3**Woonzekerheid omschreven**

Het Woonbeleidsplan Vlaanderen omschrijft woonzekerheid als "de individuele mogelijkheid om in een woning te blijven wonen, zolang men het wenst, binnen de voorwaarden van de betaalbaarheid en kwaliteit en mits naleving van een aantal plichten". Er wordt dus duidelijk een link gelegd met betaalbaarheid en kwaliteit, maar het maakt tegelijk duidelijk dat het Vlaamse Woonbeleid woonzekerheid ook begrenst, door te wijzen op het naleven van de verplichtingen.

Verder bepaalt het Besluit Vlaamse Codex Wonen (art.6.64 tot en met 6.70) de duur en het einde van de huurovereenkomst. Voor de huurcontracten afgesloten na 1 maart 2017 geldt binnen de sociale huursector het negenjarig woonrecht, dat verlengd (telkens met drie jaar) kan worden als betrokken sociale huurder nog voldoet aan de woonbehoeftevoorwaarden die worden gesteld voor de doelgroep sociale huur. Daarnaast kan de woonmaatschappij de huurovereenkomst in bepaalde gevallen opzeggen. Zo kan de woonmaatschappij als er problemen zijn met wanbetaling, overlast of verwaarlozing van de woning onder bepaalde voorwaarden de opzegging betekenen (bij vrijwillig vertrek van de huurder) of de beëindiging van de huurovereenkomst aan de vrederechter vragen. Voor de volledigheid geven we nog mee dat de huurder de huurovereenkomst op elk moment kan opzeggen.

Zich inzetten voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

De operationele doelstelling zelf gaat over het zich inzetten voor, het leveren van voldoende inspanningen naar woonzekerheid toe maar niet over het waarborgen van woonzekerheid. Er wordt dan ook gesproken over een zo goed mogelijke woonzekerheid. Het feit dat de woonzekerheid niet absoluut is, is bijgevolg geen aanwijzing van een slechte prestatie van een woonmaatschappij.

Bijzondere aandacht voor huurdersachterstallen

Huurdersachterstallen vormen de belangrijkste oorzaak van de ontbinding van (sociale) huurovereenkomsten. De wijze waarop die individuele achterstallen aangepakt worden, is essentieel om de woonzekerheid van de sociale huurders te ondersteunen. Hiertoe behoort bijvoorbeeld een strikte opvolging van de individuele huurdersachterstal met zowel een administratief aanmaningsbeleid als met directe persoonlijke contacten (telefonisch, huisbezoek, op kantoor), worden afbetalingsplannen opgemaakt, of wordt het OCWW ingeschakeld voor een afbetalingsplan of schuldbemiddeling op te starten (door bijvoorbeeld te vragen om een Lokale Adviescommissie te organiseren). Een begeleidingsaanpak zal soms geflankeerd moeten worden door een juridische aanpak. De woonmaatschappij zal dan ook een juridische strategie moeten uitwerken: wanneer een ingebrekestelling sturen? Wanneer een oproep in verzoening formuleren? Wanneer starten van een juridische procedure?

De woonmaatschappijen zijn verplicht een procedure huurdersachterstal te hanteren die concreet omschrijft welke stappen ze zetten in welke situaties, en deze consequent toe te passen. Onder een goede procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en aan te pakken, wordt verstaan:

- de procedure is neergeschreven, gekend (zowel door huurders, medewerkers als betrokken partners) en wordt toegepast;
- in de procedure is duidelijk omschreven wat de woonmaatschappij zelf doet en wanneer externe partners worden ingeschakeld;
- de procedure is er in belangrijke mate op gericht om de woonzekerheid van de huurders te garanderen, bijvoorbeeld door de nodige tussenstappen en persoonlijke contacten in de procedure in te bouwen, zonder evenwel de financiële gevolgen voor de woonmaatschappij uit het oog te verliezen;

Daarnaast wordt ook verwacht dat de redenen voor de beëindiging van huurovereenkomsten op initiatief (of door overmacht) van de huurders wordt bijgehouden. Dergelijk overzicht biedt interessante informatie, bijvoorbeeld als signaal voor leefbaarheidsproblemen (aantal mutatie-aanvragen), waarmee de woonmaatschappij dan aan de slag kan als meetinstrument voor haar andere doelstellingen.

Deel van een geheel

Bij deze doelstelling worden alleen de prestaties van de woonmaatschappij om de beëindiging van de huurovereenkomst te voorkomen, beoordeeld. De inspanningen die de woonmaatschappij levert om leefbaarheidsproblemen, overlast of verwaarlozing van de woning te voorkomen of aan te pakken, worden beoordeeld bij de andere operationele doelstellingen van dit prestatieveld. Initiatieven die een woonmaatschappij levert om de huurlasten (zie OD 3.3) of de inhuurprijzen van privaat ingehuurde woningen (zie OD 3.2) zo laag mogelijk te houden, kunnen ook bijdragen tot het voorkomen van huurachterstallen. Ook het informeren over het sociaal tarief en dergelijke (zie OD 4.1) kan leiden tot het uiteindelijk drukken van de kosten. De inspanningen om de globale huurdersachterstal te beperken en zo de financiële gezondheid van de woonmaatschappij te bewaken, worden beoordeeld bij OD 5.4.

////////////////////////////////////

Het inzetten op het betrekken van bewoners is belangrijk om het samenleven en de leefbaarheid van buurten en wijken te verbeteren. Het kan leiden tot een toegenomen engagement (tot de woning, tot de buurt, tot elkaar, tot de woonmaatschappij) en tevredenheid van huurders. Het kan een positieve impact hebben op de verstandhouding tussen huurder en woonmaatschappij (o.a. door het ontstaan van wederzijds begrip voor ieders beperktheden en mogelijkheden), op de kwaliteit van het beheer en de werking. Tijdens huurdersvergaderingen kunnen huurders bijvoorbeeld elementen aanbrengen die van belang zijn voor het verbeteren van de dienstverlening van de woonmaatschappij (zie OD 6.3). Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om huurders beperkte taken te laten opnemen in bijvoorbeeld het beheer van het patrimonium.

Een beroep doen op de ervaringsdeskundigheid van de huurder zal het gebruik van klare taal bij de briefwisseling of folders ten goede komen. Of huurders kunnen meedenken over geplande renovaties en suggesties geven voor het gebruiksgemak van bijvoorbeeld de keuken, badkamer. Dit kan heel concreet gemaakt worden door een woning te renoveren, en vervolgens toekomstige bewoners uit te nodigen en hen de kans geven om tips te formuleren om de renovatie te optimaliseren. Door huurders te betrekken, te laten meedenken over iets, ontdekken ze vaardigheden bij zichzelf wat emanciperend kan werken.

Tegelijkertijd wordt van een woonmaatschappij niet verwacht dat ze huurders raadpleegt bij elke beslissing, maar wel dat ze inspanningen levert om huurders mee te laten zoeken naar oplossingen voor problemen die ze zelf signaleren of die rechtstreeks betrekking hebben op de huurders. De rol van de woonmaatschappij ligt in het ondersteunen en het faciliteren, zoals minimaal het ter beschikking stellen van lokalen, het aanbieden van vorming, het vrijmaken van personeel, het voorzien van een tussenkomst voor gemaakte kosten bij door huurders georganiseerde activiteiten. Vervolgens is het belangrijk dat de woonmaatschappij in gesprek gaat (door het luisteren naar en bespreken van problemen en voorstellen) en met het uiteindelijke resultaat aan de slag gaat (zie OD 6.3).

Hoe?

De vorm die participatie aanneemt kan divers zijn: een bewonerskrantje waarvan huurders de redactieleden zijn, bewonersgroepen, werkgroepen, een tevredenheidsmeting waar huurders hebben aan meegewerkt, buurtfeesten, adviesraden (waarbij al dan niet gebruik gemaakt wordt van digitale vormen) of minder formele vormen (zoals ganggesprekken, een praatcafé).

Ongeacht de vorm is goede communicatie de basis, de eerste stap om bewoners te betrekken. Het mag zich evenwel niet beperken tot eenrichtingsverkeer maar het moet een echte dialoog vormen.

De woonmaatschappij kan gebruikmaken van tal van thema's die belangrijk zijn voor de huurders om hen te betrekken bij haar werking:

- Het is belangrijk de huurders te informeren over de inspanningen die een woonmaatschappij levert om de huurlasten zo laag mogelijk te houden en hen te stimuleren daaraan zelf bij te dragen, door bijvoorbeeld het poetsen van gemeenschappelijke delen of het onderhoud van de individuele voortuin niet uit te besteden maar door de huurders zelf te laten uitvoeren.
- Huurders zijn vaak bereid mee te denken met de woonmaatschappij over de wijze waarop herstellingen ten laste van huurders zo kostenefficiënt mogelijk georganiseerd kunnen worden. Huurders inzicht geven in de kostenstructuur van herstellingen kan bijdragen aan hun bereidheid om zorg te dragen voor het patrimonium.
- Inspanningen die de woonmaatschappij levert om huurders bewuster te maken van de milieu- en financiële impact van hun woongedrag, kunnen ervoor zorgen dat huurders zich meer betrokken voelen bij de maatschappij, vooral als de woonmaatschappij die

inspanningen combineert met effectieve investeringen in het patrimonium, zodat huurders energie en dus geld besparen.

- *Naar aanleiding van leefbaarheidsproblemen samen met de betrokken huurders een overlastprocedure opmaken, waarin duidelijk de verwachtingen voor zowel de woonmaatschappij als de huurders worden geëxpliciteerd.*
- *Huurders laten meedenken over de organisatie van een buurtfeest en hen het mee laten uitwerken.*

Eigen initiatieven van huurders

Het is belangrijk dat een woonmaatschappij haar ogen en oren openhoudt voor initiatieven die huurders zelf nemen of zelf willen nemen. Ze ondersteunt en begeleidt hen daarbij. Als huurders zelf geen enkel initiatief nemen, kan een woonmaatschappij huurders regelmatig informeren over de voordelen (voor huurders) van zo'n initiatief. Het ambitieniveau van de woonmaatschappij om helder en laagdrempelig te communiceren met huurders en om de huurders voorbeelden van win-winsituaties te geven, kan helpen om de betrokkenheid te stimuleren.

Huurdersvergaderingen

Het is geen doel op zich om bewonersgroepen op te zetten. Het beschikken over een huurdersadviesraad is evenmin de norm voor alle woonmaatschappijen. Bewonersgroepen en huurdersadviesraden zijn louter instrumenten die voor de woonmaatschappij handig kunnen zijn om bewoners op een structurele (en relatief gemakkelijke) manier te betrekken bij de werking. Zelfs als ze er zijn, blijven het instrumenten die niet alle huurders bereiken en die niet voor alle huurders toegankelijk zijn. Het is dan ook belangrijk dat op elk niveau bekeken wordt welke aanpak de beste is. Het is vooral belangrijk dat in deze groepen een dialoog ontstaat tussen huurders en medewerkers van de woonmaatschappij, dat er openheid is om samen voorstellen uit te werken.

De huurdersvergaderingen naar aanleiding van grote verhuisbewegingen vanwege renovaties kunnen aanknopingspunten zijn voor het opzetten van een traject met en door bewonersgroepen. De praktijk toont aan dat huurders aanspreekbaar zijn om zich in te zetten voor zaken die zeer concreet zijn en waarbij ze zelf rechtstreeks betrokken zijn. De ondersteuning die de woonmaatschappij aanbiedt naar aanleiding van verhuisbewegingen, beperkt zich overigens niet tot de organisatie van huurdersvergaderingen. Er moet ook aandacht besteed worden aan eventuele gevolgen van de verhuisbeweging, zoals eventuele wijzigingen in comfort, huurlasten en huurprijs.

Niet alles zelf

Zoals bij andere doelstellingen wordt van een woonmaatschappij verwacht dat ze de verantwoordelijkheid opneemt om aan de vereisten te voldoen, maar dat ze bij de praktische uitvoering niet noodzakelijk (alleen maar) eigen personeel inschakelt. Zo neemt een gemeente soms de ondersteuning van vrijwilligers en bewonersgroepen op zich. Dat wil niet zeggen dat de woonmaatschappij daarin geen ondersteunende of actieve rol kan spelen. Het onderstreept nogmaals het belang van het zich inschakelen in professionele buurtnetwerken met sociale partners.

Opmerking/aandachtspunten

Belangrijk is dat de woonmaatschappij een goed zicht heeft op de huurdersprofielen die ze wel of niet bereikt en ook aangepaste initiatieven neemt om contact te zoeken met doorgaans moeilijker bereikbare doelgroepen, zoals mensen in armoede, mensen met een multiculturele of migratieachtergrond. Voorbeelden zijn het organiseren van laagdrempelige gesprekken door als woonmaatschappij zelf op bezoek te gaan bij de huurders of door het voeren van halgesprekken.

6 OD 4.5

DE WOONMAATSCHAPPIJ VOORKOMT LEEFBAARHEIDSPROBLEMEN EN PAKT ZE AAN

Vereisten voor woonmaatschappijen wat betreft de huuractiviteiten

De woonmaatschappij heeft een duidelijke en onderbouwde visie op de leefbaarheidsproblematiek en brengt die in de praktijk. Ze neemt maatregelen om de leefbaarheid te bevorderen, leefbaarheidsproblemen te voorkomen, eventuele leefbaarheidsproblemen actief op te (kunnen) sporen en leefbaarheidsproblemen aan te pakken. Ze kaart de noodzaak tot maatregelen aan bij andere actoren en dringt waar nodig aan op oplossingen. De visie vertrekt vanuit een algemeen bewustzijn dat de woonmaatschappij impact kan uitoefenen op de leefbaarheid bij:

- het opzetten van leefbaarheidsbevorderende acties of bij het faciliteren ervan, met specifieke aandacht daar waar wijkinitiatieven van andere actoren ontbreken;
- de ontwikkeling van nieuwe woningen binnen het eigen patrimonium;
- grotere renovatiewerken binnen het eigen sociaal patrimonium;
- het begeleiden en ondersteunen van sociale huurders om leefbaarheidsproblemen te voorkomen;
- het aanpakken van leefbaarheidsproblemen in wijken met sociale huurders.

Mogelijke elementen van *organisatiebestuur en -beheersing* binnen deze doelstelling zijn:

- in het kader van risicopreventie over een concrete visie en strategie op leefbaarheidsproblemen beschikken, waarbij de woonmaatschappij ernaar streeft om die problemen te voorkomen, zo vroeg mogelijk op te sporen, er gepast op te reageren, en de (mogelijke) rol van de bewoner(s) bij het bevorderen van de leefbaarheid te onderkennen. Vergelijkbaar met de procedure huurdersachterstallen, die erop gericht is om uithuiszettingen te voorkomen, kan een woonmaatschappij zich preventief inzetten voor de leefbaarheid in haar woonwijken. Om effectief te zijn, is het van belang dat die visie breed bekend is binnen de woonmaatschappij, en dat de woonmaatschappij die visie en strategie ook uitvoert. Zich bewust zijn van de beperkte of uitgebreide inspanningen en die kunnen verantwoorden is ook een vorm van organisatiebestuur en -beheersing. Er is pas sprake van een goede visie en strategie als ze regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd worden;
- de concrete visie en strategie op leefbaarheidsproblemen ook duidelijk maken aan relevante actoren, en op actief zoek gaan partnerschappen met deze actoren;
- vanaf de conceptfase van nieuwbouw-, vervangingsbouw- en renovatieprojecten rekening houden met de leefbaarheid en dat als afwegingselement gebruiken bij de beslissingen die over deze projecten worden genomen. In specifieke ontwerprichtlijnen kunnen een visie en strategie rond leefbaarheid een plaats krijgen. Ook de sociale dienst van een woonmaatschappij kan nuttige adviezen geven over voorontwerpen van projecten met haar specifieke bril en vanuit haar ervaring, maar evenzeer over de plannen om gronden te verwerven. Tevens is een samenwerking met de gemeenten in deze belangrijk, een goede ruimtelijke/stedenbouwkundige invulling kan helpen om de leefbaarheid te bevorderen;
- de registratie en inventarisatie van leefbaarheidsproblemen kunnen een belangrijke basis vormen om de genomen maatregelen te verantwoorden. Zo kunnen uit de aantallen huurders die hun huurovereenkomst opzeggen, en uit de redenen waarom huurders hun huurovereenkomst opzeggen of mutatie aanvragen, mogelijke leefbaarheidsproblemen worden afgeleid.

////////////////////////////////////

Toelichting OD 4.5

Leefbaarheid is afhankelijk van diverse factoren. Het gaat om zowel de kwaliteit van de woning, als de kwaliteit van de woonomgeving (voorzieningen, bereikbaarheid) en van de sociale omgeving (gevoel van veiligheid, sociale cohesie, het samenleven). Vanaf het moment dat twee personen samenleven, is het nodig dat er aandacht gaat naar elementen die het samenleven zo aangenaam mogelijk maken. Dit is van belang zowel bij de verhuring van het eigen patrimonium, veelal gelegen in grotere woongehelen of woonwijken, als bij de verhuring van privaat ingehuurde woningen. Nog meer dan bij eigen sociale huurwoningen gaat het bij privaat ingehuurde woningen niet enkel over sociale huurders maar over het bemiddelen en het zoeken naar oplossingen met de sociale huurders en de andere bewoners van het pand en/of de buurt (private huurders en eigenaars). Er wordt dan ook verwacht dat de woonmaatschappij naast het ontwikkelen van een visie ook inspanningen levert om eventuele leefbaarheidsproblemen op te sporen en aan te pakken maar evenzeer om deze te voorkomen.

Daar een leefbaarheidsprobleem verschillende oorzaken kent en niet te herleiden valt tot een enkele oorzaak, is een integrale benadering noodzakelijk. Naast het inzetten van diverse instrumenten is een goede samenwerking met andere actoren, buurtbewoners en huurders rond deze problematiek noodzakelijk om goede prestaties te kunnen leveren. Zo is een goede samenwerking met het lokaal bestuur essentieel daar een gemeente een belangrijke inbreng heeft in leefbaarheidsbevorderende maatregelen, zoals bijvoorbeeld een goede sociale infrastructuur in de wijk (buurthuis, wijkcentrum, ontmoetingslokaal, bibliotheek, zorgverstrekkers, medisch aanbod ...) of een commercieel aanbod in de buurt (handel, horeca, cultuur, sport, ontspanning ...). Samen met de gemeente staat de woonmaatschappij in voor de verbetering van de kwaliteit van de publieke ruimte (aanleggen groen, speeltuigen, inrichting en onderhoud inkomhallen ...).

Bij de beoordeling van de visie van de woonmaatschappij op deze materie moet uiteraard rekening worden gehouden met de lokale context én met de mening van de huurders zelf.

Beter voorkomen dan genezen

Belangrijk is dat een visie op leefbaarheid geen voorafgaande leefbaarheidsproblemen vereist, maar net moet proberen te voorkomen. Zo kan er voor gekozen worden om niet in te gaan op een aanbod van een private verhuurder als ingeschat wordt dat de ruimere woonomgeving waar die woning gelegen is de leefbaarheid negatief kan beïnvloeden. Bij de ontwikkeling van nieuwe sociale woningen heeft de woonmaatschappij een belangrijke taak om bij de verwerving van gronden rekening te houden met het element leefbaarheid en om nieuwe projecten zodanig te ontwerpen dat leefbaarheidsproblemen worden voorkomen, door bijvoorbeeld:

- o rekening te houden met de aanwezigheid of goede bereikbaarheid van voorzieningen;*
- o rekening te houden met aspecten van leefbaarheid en veiligheid;*
- o rekening te houden met de inplanting van wijken (bijvoorbeeld afsluiting te voorzien om privacy te garanderen) en het voorzien van openbare ruimte, speelpleinen en ruimte voor sport en beweging;*
- o streven naar een goede vermenging van verschillende woningtypes, van zowel koop en huur, publiek-privaat;*
- o zorgen voor goede ontsluiting van nieuwe projecten (via weg, openbaar vervoer ...);*
- o zorgen voor een goede integratie van nieuwe projecten in een bestaande buurt.*

In bestaande woonwijken kan de woonmaatschappij aandacht besteden aan het aspect leefbaarheid door:

- het is raadzaam dat de woonmaatschappij haar financiële situatie ook opvolgt op basis van kerncijfers die betrekking hebben op de toekomstige evolutie van de woonmaatschappij. Die kunnen bijvoorbeeld opgenomen zijn in het financiële planningsinstrument.

Toelichting OD 5.1

Wat de financiële leefbaarheid van een woonmaatschappij betreft, is het belangrijk om deze te bekijken zowel op korte termijn als op lange termijn daar deze onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

Financiële leefbaarheid op korte termijn

1. Gemeten aan de hand van een indicator

De financiële gezondheid van een onderneming wordt in het kader van de financiële analyse gemeten op basis van de FiGI voor woonmaatschappijen, die bestaat uit een reeks subindicatoren, en op basis van de evolutie van financiële kengetallen uit de financiële planning van de woonmaatschappijen.

De FiGI-score wordt berekend op basis van de data uit de meest recent afgesloten boekjaren voorafgaand aan de prestatiebeoordeling en (indien beschikbaar) de voorspelde evolutie van de financiële leefbaarheid.

De evaluatie van de FiGI-score gebeurt aan de hand van de verdeling van de mogelijke scores in 3 deelgebieden tussen de laagst mogelijke score en de hoogst mogelijke score. De verdeling gebeurt door twee grenzen vast te leggen in de range tussen de laagst mogelijke en hoogst mogelijke score.

Als de FiGI-score zich in het deelgebied bevindt met de laagste scores (dit is het deelgebied tussen de laagst mogelijke score en de laagste van de 2 grenzen), is de financiële gezondheid van de woonmaatschappij op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch. Het is aan de woonmaatschappij om de contextelementen (zie verder voor een toelichting en voorbeelden hiervan) te schetsen die een erg negatieve invloed hebben op de financiële leefbaarheid en die de woonmaatschappij niet in de hand heeft. De woonmaatschappij moet ook een geloofwaardig inzicht kunnen geven in een meer gunstige toekomstige financiële leefbaarheid voor er over goede prestaties kan worden gesproken.

Een FiGI-score tussen de 2 grenzen (dit is het middelste deelgebied met scores tussen de 2 grenzen) betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de woonmaatschappij op dit moment goede financiële prestaties levert, maar geeft tegelijk aan dat de woonmaatschappij een eerder beperkte financiële buffer heeft. Een sterk dalende FiGI vraagt bijvoorbeeld om een goede verklaring die aantoont dat de beslissingen van de woonmaatschappij op lange termijn niet tot een problematische FiGI zullen leiden.

Een FiGI-score in het deelgebied met de hoogste scores (dit is het deelgebied tussen de hoogste van de 2 grenzen en de hoogst mogelijke score) betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de woonmaatschappij zeer goede financiële prestaties levert, maar ook hier zullen contextfactoren, de evolutie en het inzicht van de woonmaatschappij daarin een bepalende rol spelen bij de uiteindelijke beoordeling.

Cijfers uit de jaarrekening als basis voor de FiGI

Het vertrekpunt voor de berekening van de FiGI zijn een reeks financiële kengetallen of ratio's, die elk voor de verschillende opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dat levert een reeks kengetallen op

1. Factoren die verband houden met de grondreserves van de woonmaatschappij

- De aanwezigheid van reservegronden (= grondpositie)

De rentabiliteit van een project wordt sterk bepaald door de kostprijs en financiering van het grondaandeel. Als een project gerealiseerd kan worden op gronden die de woonmaatschappij in haar bezit heeft, en waarop geen lening rust, is de financiële last van dit project grotendeels beperkt tot de bouwkosten. Daardoor is deze financiële last aanzienlijk lager voor dit project dan in de situatie waarbij nog grond aangekocht en gefinancierd moet worden.

Woonmaatschappijen met aanzienlijke grondreserves kunnen daardoor projecten goedkoper realiseren dan woonmaatschappijen die niet over zulke grondreserves beschikken, wat een positief effect heeft op hun financiële situatie.

Bovendien gaat het hier vaak om onbebouwde gronden die relatief makkelijk bouwrijp gemaakt kunnen worden. Als een woonmaatschappij een terrein verwerft waarop een te slopen constructie staat, moet ze niet alleen een hogere aankoopprijs betalen, maar heeft ze meestal ook grotere kosten om de grond bouwrijp te maken (slopen, eventueel saneren van de grond ...).

Aan de aankoop van gronden gaat vaak een intensief proces van prospectie en onderhandeling vooraf. Ook dat kost een woonmaatschappij bijkomende middelen in de vorm van inzet van personeel.

Een laatste punt betreft de aansnijdbaarheid van de grondreserves. Ook hier kunnen woonmaatschappijen sterk van elkaar verschillen, zelfs als ze allebei aanzienlijke grondreserves hebben. Als de aansnijdbaarheid van de grondreserves sterk van elkaar verschilt (bijvoorbeeld grond in woonuitbreidingsgebied is minder makkelijk aansnijdbaar dan grond in woongebied), heeft dat gevolgen voor de bruikbaarheid van de gronden. Als de grond daardoor niet op korte termijn bebouwbaar is, zal de woonmaatschappij wellicht op zoek moeten gaan naar nieuwe, en dus dure, terreinen. Ze heeft dus meer kosten dan een woonmaatschappij die haar grondreserves snel kan bebouwen.

- Boekingswijze van de reservegronden

Gronden die bestemd zijn voor koopprojecten of sociale kavels, worden als voorraden (= vlottende activa) geboekt, ook als die gronden pas na jaren ontwikkeld worden (de grondreserves zijn geboekt op basis van bestemming). Gronden voor huurprojecten of gronden waarvan de bestemming nog niet vaststaat, worden echter onder de materiële vaste activa (= vaste activa) geboekt.

Bij de berekening van een van de liquiditeitsratio's (current ratio) maakt die verschillende boekhoudkundige verwerking een verschil: gronden die als voorraad geboekt worden, tellen in de positieve zin mee bij de berekening van de ratio, terwijl gronden die als vaste activa geboekt worden, niet meetellen bij de berekening.

2. Factoren die verband houden met het verhuurde patrimonium van de woonmaatschappij

- Aanwezige woningtypes in het eigen sociaal huurpatrimonium

Niet enkel de staat van de woningen heeft een impact op de kosten (verouderde woningen laten hogere kosten optekenen), ook het woningtype speelt een rol. Hoogbouwappartementen veroorzaken vaak grotere kosten voor de woonmaatschappij dan eengezinswoningen of laagbouwappartementen. De renovatiekosten van deze gebouwen kunnen zeer hoog oplopen. Ook herstellings- en onderhoudskosten liggen vaak hoger (snellere slijtage door meer invloed van weerelementen zoals regen en wind, complexere technische installaties zoals stijgleidingen ...). Bovendien liggen de meeste eigen sociale hoogbouwcomplexen in grootstedelijke gebieden met een sociaal zwakker huurderspubliek, waardoor de hogere huurlasten van die gebouwen

////////////////////////////////////

De verwachte evolutie van de financiële leefbaarheid

De woonmaatschappij moet een beeld hebben van de evolutie van de financiële leefbaarheid in de toekomst, zonder dat dat noodzakelijk in indicatoren moet worden uitgedrukt.

De woonmaatschappij moet dus inzicht hebben in de risico's en factoren die impact hebben op de financiële leefbaarheid en in de wijze waarop ze die al dan niet kan sturen. Zo kunnen (opgelegde) vastgoeddeals nefast zijn voor de financiële leefbaarheid. In dergelijke situaties zal de woonmaatschappij moeten kunnen aantonen dat ze de risico's voldoende heeft ingeschat.

Hieronder worden parameters toegelicht die iets zeggen over de toekomstige financiële leefbaarheid van de woonmaatschappij en die berekend worden op basis van de financiële planning, die door de VMSW goedgekeurd is in het kader van haar rol als kredietverstrekker.

- *prognose van de rekening-courant bij de VMSW*
Op de rekening-courant stort de woonmaatschappij haar liquiditeitsoverschotten, na aftrek van de middelen die ze nodig heeft voor haar dagelijkse werking (die laatste worden aangehouden in kas of op rekeningen bij banken). De rekening-courant van de woonmaatschappij bij de VMSW is de enige financiële rekening waarop de woonmaatschappij bij financiële problemen in het rood kan staan, en fungeert bijgevolg als het sluitstuk van de thesaurie van de woonmaatschappij. De prognose van het saldo van de rekening-courant van de woonmaatschappij bij de VMSW is daardoor een belangrijk knipperlicht voor de toekomstige financiële gezondheid van de woonmaatschappij. Een negatief saldo geeft aan dat de woonmaatschappij haar financiële verplichtingen ten aanzien van haar belangrijkste financier, de VMSW, niet kan nakomen.
- *prognose van de vrije cashflow*
De vrije cashflow is het saldo van de inkomsten en uitgaven uit de normale exploitatie van de woonmaatschappij, na aftrek van de interesten en de periodieke kapitaalaflossingen van uitstaande leningen (= andere leningen dan prefinancieringskredieten). De vrije cashflow geeft aan of de woonmaatschappij een gezonde exploitatie heeft op liquiditeitsvlak, namelijk een evenwicht of positief saldo inzake inkomsten en uitgaven uit normale exploitatie. Een structureel negatief saldo daarentegen geeft aan dat de woonmaatschappij structureel verlieslatend is op liquiditeitsvlak. De prognose van dit kengetal geeft aan of de woonmaatschappij in de toekomst financieel evenwichtig en gezond kan werken op basis van de inkomsten en uitgaven uit de normale exploitatie van haar kernactiviteit.

Financiële leefbaarheid op lange termijn

Een meerjarige financiële planning is nodig voor maatschappijen in de huursector om te bepalen welk effect investeringsbeslissingen hebben op de financiële positie van de woonmaatschappij en om daarbij verschillende alternatieven te kunnen afwegen. De planning helpt ook bij het maken van een goede afweging tussen alternatieve financieringsbronnen (eigen of externe financiering, waaronder het beroep doen op subsidies waar mogelijk). Wat betreft de koopactiviteiten 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 de woonmaatschappij ze daadwerkelijk gebruikt bij het nemen van beleidsbeslissingen. Een financiële planning moet tevens voldoen aan de volgende principes:

1. Organisatorische aspecten

- aantal vte personeelsleden (arbeiders en bedienden) per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de laatste 5 jaar*;
- werkingskosten koopactiviteiten personeel per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de laatste 5 jaar*;
- werkingskosten koopactiviteiten niet-personeel per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de periode van de laatste 5 jaar*;
- werkingskosten koopactiviteiten (totaal personeel en niet-personeel) per woning gemiddeld per jaar verkocht tijdens de laatste 5 jaar;
- werkingskosten leenactiviteiten personeel tijdens de laatste 5 jaar ten opzichte van het totale aantal gesloten leningen in die periode*;
- werkingskosten leenactiviteiten niet-personeel tijdens de laatste 5 jaar ten opzichte van het totale aantal gesloten leningen in die periode*;
- werkingskosten leenactiviteiten (totaal personeel en niet-personeel) tijdens de laatste 5 jaar ten opzichte van het totale aantal gesloten leningen in die periode;
- omzet en andere bedrijfsopbrengsten per personeelslid*;
- personeelskosten ten opzichte van de omzet en de andere bedrijfsopbrengsten*;
- personeelskosten per personeelslid*.

* De indicatoren met een * aangeduid worden niet in een onderlinge positionering met andere woonmaatschappijen weergegeven omdat een vergelijking op deze punten niet objectief verantwoord kan worden door de erg verschillende aanpak van woonmaatschappijen. Voor dezelfde taken kunnen woonmaatschappijen kiezen om eigen personeel in te zetten of extern aan te besteden zodat een vergelijking op personeelsvlak tussen woonmaatschappijen niet opgaat. Dat geldt wel voor de totale kosten (personeels- en niet-personeelskosten) omdat die kosten zowel de werkings- en onderhoudskosten van het eigen personeel omvatten als de werkings- en onderhoudskosten die via externe aanbestedingen ontstaan.

Vereisten voor woonmaatschappijen

De woonmaatschappij heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de kosten door de tijd. De kostenbeheersing van de woonmaatschappij is erop gericht om de financiële leefbaarheid van de woonmaatschappij te garanderen in combinatie met de realisatie van al haar doelstellingen. In eerste instantie gaat het om de doelstellingen die haar zijn opgelegd door de Vlaamse overheid, in secundaire orde de doelstellingen die de woonmaatschappij zelf heeft bepaald. De woonmaatschappij levert aantoonbare inspanningen om efficiëntiewinsten te boeken in functie van de te behalen doelstellingen. Ze neemt daarnaast maatregelen om ongeoorloofde en onnodige uitgaven te voorkomen.

Toelichting OD 5.2

Kostenbeheersing is een erg breed gegeven, dat een duidelijke invloed uitoefent op bijna alle andere doelstellingen uit dit prestatiehandboek. Bij de beoordeling van deze OD 5.2 worden volgende aandachtspunten gehanteerd:

1. *Het verband tussen de gemaakte kosten en de doelstellingen of prestaties van de woonmaatschappij*

De wijze waarop de woonmaatschappij haar kosten beheerst, moet in functie staan van de globale activiteit. Van de woonmaatschappij wordt verwacht dat ze de hoogte en de evolutie van de kosten kan

////////////////////////////////////

verklaren in functie van haar doelstellingen en haar prestaties. Een voorbeeld hiervan is dat de kosten van eventuele sociaal werkers of huurbegeleiders moeten leiden tot goede prestaties op sociaal beleid. Ook moet een stijging van de kosten door de aanwerving van projectpersoneel of van prospectiepersoneel minstens leiden tot respectievelijk een stijging van het aantal gerealiseerde of te realiseren eigen sociale huurprojecten, koopprojecten of van het aantal nieuw privaat ingehuurde woningen. Een belangrijke nuance daarbij is dat de personeelsleden ook vaak worden ingezet in het kader van onderhouds- en herstellingswerkzaamheden, de opmaak van onderhouds- en renovatieplanningen, kleinere renovatiewerken die met eigen middelen gerealiseerd worden, ... Die activiteiten worden niet altijd rechtstreeks vertaald in bijkomende projecten die via de VMSW gefinancierd worden. De evolutie van de kosten van elke woonmaatschappij vertelt dus een verhaal, en het is van belang dat de woonmaatschappij zelf een goed inzicht heeft in dat verhaal. De onderlinge positionering en de historische evolutie van de verschillende indicatoren vormt een vertrekpunt bij de beoordeling, maar de resultaten zijn ondergeschikt aan de mate waarin de woonmaatschappij op andere manieren aantoont dat ze haar kosten goed beheerst. Er zijn tal van factoren die de hoogte van de werkingskosten kunnen verklaren. De verklaring (in functie van de beoogde doelstellingen en de gerealiseerde prestaties) is belangrijker dan de hoogte zelf.

Vertaald naar organisatiebeheersing betekent dit dat de woonmaatschappij de kosten meet om een goed inzicht te hebben in de kostenstructuur. Ze kan daarbij de kosten opsplitsen in voor haar zinvolle groepen en vergelijken over een langere periode. Als de financiële situatie of het behoorlijk bestuur van de woonmaatschappij dat vereist, zet de woonmaatschappij doelstellingen uit om de kosten te verlagen, en formuleert ze concrete acties in het kader van de jaarplanning. Die jaarplanning kan ook gebruikt worden om op het einde van elk boekjaar de geraamde inkomsten en uitgaven te vergelijken met de effectieve inkomsten en uitgaven. Die analyse jaarlijks rapporteren aan het bestuursorgaan en gebruiken om de jaarplanning van de daaropvolgende jaren beter in te schatten, geeft ook blijk van organisatiebestuur en -beheersing. Een organisatiebestuur- en -beheersingselement dat is opgenomen in de vereisten, is dat de woonmaatschappij moet kunnen aantonen dat ze maatregelen onderneemt om ongeoorloofde en onnodige uitgaven te voorkomen (bijvoorbeeld door het kritisch doorlichten van de uitgave op de noodzaak ervan, of als sommige aankopen bepaalde drempels overschrijden dat deze dan goedgekeurd moeten worden door meerdere personen). Indien toch opvallende uitgaven vastgesteld worden, moet de woonmaatschappij deze voldoende kan staven.

2. Beoordeling van de 'beheersbare' kosten van de woonmaatschappij

Een tweede uitgangspunt is dat kostenbeheersing alleen beoordeeld kan worden voor de kosten waarop de woonmaatschappij effectief zelf invloed kan uitoefenen. De woonmaatschappij moet met andere woorden 'nadenken over iedere uitgave die ze kan beheersen'. De woonmaatschappij kan dat aantonen door analyses van kostenevoluties te maken, door een vorm van budgetcontrole (jaarbegroting) te gebruiken, waarover gerapporteerd wordt, door gebruik te maken van raamovereenkomsten en groepsaankopen, door regelmatig onderhouds- en verzekeringscontracten opnieuw aan te besteden ... Kostenbeheersing moet dan ook gaan over 'het beheersen van beheersbare kosten'. Een bijzonder aspect van kostenbeheersing in dit verband vormen de kosten die de woonmaatschappij niet uitgeeft en waarvoor ze bijvoorbeeld een beroep doet op subsidies. Subsidies worden alleen toegekend voor de werking en het onderhoud, niet voor investeringen.

In dat kader past ook een bijzonder aspect van organisatiebestuur en -beheersing, namelijk inzicht hebben in de hinderpalen en risico's die een kostenbewuste werking in de weg staan. De woonmaatschappij kan ook stilstaan bij de vraag of ze voldoende financiële competenties in huis heeft om al die doelstellingen na te streven en ze kan daarvoor eventueel een traject uitstippelen.

3. Knelpunten bij de beoordeling van de werkings- en onderhoudskosten

Algemene principes

In de rapportering aan de VMSW moet de woonmaatschappij de onderhoudskosten afsplitsen van de werkingskosten. Personeelskosten verbonden aan het onderhoud van eigen sociale huurwoningen en het overeenkomstige verbruik van materiaal moeten op dezelfde manier toegewezen te worden. Hoewel er in principe geen onderhoudskosten zijn voor privaat ingehuurde woningen heeft de woonmaatschappij er alle belang bij om de huurschade op een gedegen manier op te volgen. Waken over de kosten van herstellingswerkzaamheden is belangrijk aangezien de sociale huurders niet altijd zelf de hoge kosten kunnen dragen (met huurdersachterstal tot gevolg).

Daarnaast moeten de woonmaatschappijen binnen die werkingskosten de kosten opsplitsen per activiteit (verhuur eigen sociale woningen, verhuur privaat ingehuurde woningen, koop, leningen).

De uitdaging voor de woonmaatschappij bestaat er dan ook in om zelf tot een zinvolle onderverdeling en monitoring van kosten te komen en daar doelstellingen en concrete maatregelen aan te koppelen waar dat nodig is.

De woonmaatschappij moet streven naar een zo optimaal mogelijke verhouding tussen omvang en kwaliteit van de dienstverlening in relatie tot de kostprijs. Of dat met eigen personeel of niet gebeurt, vormt geen streefdoel op zich. De woonmaatschappij heeft bij de uitvoering van haar taken de vrije keuze om taken met eigen personeel uit te voeren dan wel uit te besteden. Bij het nemen van die beslissing spelen meer factoren een rol dan alleen financiële motieven (zie ook meer hierover bij OD 2.1 en 2.2). Daarom worden geen absolute of relatieve normen gehecht aan de beschikbare indicatoren. Tegelijkertijd biedt de evolutie van deze indicatoren binnen de woonmaatschappij een perspectief op de inspanningen van de woonmaatschappij om te streven naar het vermelde doel (een optimale verhouding tussen omvang en kwaliteit van de dienstverlening en de kostprijs, ongeacht of de dienstverlening door eigen personeel wordt uitgevoerd of niet).

Een vergelijking met andere woonmaatschappijen moet altijd heel voorzichtig worden uitgevoerd. De vergelijking met andere woonmaatschappijen is pas relevant als een vergelijking met de omvang en de kwaliteit van de dienstverlening van die andere woonmaatschappijen mogelijk is. Inspirerend hiervoor zijn de vergelijkingen met gelijkaardige woonmaatschappijen (peer group).

Hoewel de uitkomst van de indicatoren (zie voor een gedetailleerde berekeningswijze van de indicatoren het Glossarium Prestatiedatabank) van belang zijn, is evenzeer de verantwoording door de woonmaatschappij van de gemaakte keuzes op dit vlak cruciaal. De logische verklaringen voor de evolutie van de werkingskosten (per activiteit) en onderhoudskosten zijn minstens van even groot belang als het resultaat zelf. Een specifiek aandachtspunt hierbij is de efficiëntie op financieel vlak die geboekt werd door de vorming van de woonmaatschappij. Dit kan gaan over voordelen wat de beheeruitgaven (informatica, human resources, management, juridisch advies en boekhouding) betreft, of synergiën qua knowhow die een positieve impact hebben op de kosten. Hetzij opgemerkt dat dergelijke efficiëntiewinsten pas na enkele jaren na de vorming van de woonmaatschappij geboekt zullen kunnen worden. De woonmaatschappij zal dan ook op termijn deze winsten moeten kunnen aantonen.

Interpreteren met de nodige voorzichtigheid

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. Hetzelfde

geldt voor lage werkingskosten als een aantal cruciale doelstellingen niet worden gehaald. Belangrijk is dat de woonmaatschappij de redenen hiertoe kan duiden. Voor een degelijke interpretatie is het bijgevolg noodzakelijk dat de onderhoudskosten het best altijd samen met de kwaliteit van de woningen (en met de financiële situatie) bekeken worden.

Een andere factor die invloed kan hebben op de werkingskosten, is het aantal woningen dat gepland wordt, maar nog niet is gerealiseerd. In een periode waarin veel meer projecten dan normaal worden gepland, kan het noodzakelijk zijn dat de woonmaatschappij tijdens de jaren die voorafgaan aan het realiseren ervan, bijkomend personeel inzet om de realisatie mee te helpen voorbereiden en realiseren. Bijkomende duiding hiertoe kan gegeven worden via de gedetailleerde rapportering aan de VMSW, het jaarverslag (of andere documenten) van de woonmaatschappij.

Van iedere woonmaatschappij wordt verwacht dat ze streeft naar zo laag mogelijke onderhouds- en werkingskosten per woning. Het ontvangen van de GSC kan hiertoe bijdragen. In de GSC-berekening wordt immers niet met werkelijke uitgaven gerekend, maar wordt per woning een forfait toegekend. De bedoeling daarvan was dat woonmaatschappijen die lagere werkings- en onderhoudskosten hadden dan de forfait, op financieel vlak gezond konden blijven (of worden) omdat ze bijkomende subsidies konden krijgen waar geen rechtstreekse kosten tegenover stonden.

Bij de beoordeling dient tevens rekening gehouden te worden met mogelijke verschillen in toepassing van boekingsregels (en dus impact op de onderhouds- en werkingskosten) daar de woonmaatschappijen, binnen het vooropgesteld kader, over enige autonomie beschikken. Het is aan de maatschappijen zelf om hun werkwijze te duiden en te verantwoorden.

3 OD 5.3

DE WOONMAATSCHAPPIJ VOORKOMT EN BESTRIJD LEEGSTAND

Prestatie-indicatoren voor woonmaatschappijen

- aantal maanden niet-structureel leegstaande eigen sociale huurwoningen in verhouding tot het totale eigen sociaal woningpatrimonium in jaar X;
- aantal maanden structureel leegstaande eigen sociale huurwoningen in verhouding tot het totale eigen sociaal woningpatrimonium in jaar X;
- aantal maanden leegstaande (totaal van niet-structureel en structureel leegstaande) eigen sociale huurwoningen in verhouding tot het totale eigen sociaal woningpatrimonium in jaar X;
- aantal maanden frictieleeftand bij eigen sociale huurwoningen in verhouding tot het totale eigen sociaal woningpatrimonium in jaar X;
- aantal maanden frictieleeftand bij privaat ingehuurde woningen in verhouding tot het totale in huur genomen woningpatrimonium in jaar X;
- verhouding structureel leegstaande eigen sociale huurwoningen ten opzichte van het totale eigen sociaal woningpatrimonium;
- verhouding niet-structureel leegstaande eigen sociale huurwoningen ten opzichte van het totale eigen sociaal woningpatrimonium;
- verhouding totaal aantal leegstaande eigen sociale huurwoningen ten opzichte van totaal eigen sociaal woningpatrimonium;
- verhouding frictieleeftand bij eigen sociale huurwoningen ten opzichte van het totale eigen sociaal woningpatrimonium;
- verhouding frictieleeftand bij privaat ingehuurde woningen ten opzichte van het totale in huur genomen woningpatrimonium;
- verhouding eigen huurwoningen in leegstandsbeheer ten opzichte van het aantal leegstaande woningen in afwachting van sloop, renovatie of verkoop.

Vereisten voor woonmaatschappijen

De woonmaatschappij heeft een duidelijk zicht op de omvang en de evolutie van de (structurele en niet-structurele) leegstand en de daarbij horende kost binnen het eigen sociaal huurpatrimonium enerzijds en van de frictieleeftand en de daarbij horende leegstandskost bij privaat ingehuurde woningen anderzijds. Ze hanteert een strategie die erop gericht is om de leegstand zoveel mogelijk te beperken.

Toelichting OD 5.3

Algemeen

Definitie structureel – niet-structureel (frictieleeftand)

Om een vergelijking tussen de prestaties van verschillende woonmaatschappijen mogelijk te maken, wordt een woning als structureel leegstaand beschouwd als ze gedurende minimaal zes maanden leegstaat of zal leegstaan als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject.

////////////////////////////////////

Het is de woonmaatschappij die in haar jaarlijkse rapportering aan de VMSW per woning aangeeft of de leegstand structureel is of niet. In de GSC-berekening worden geen algemene werkings- en onderhoudskosten geteld voor structureel leegstaande eigen sociale huurwoningen.

Onder de niet-structurele leegstand valt leegstand in afwachting van verhuring aan de huurder die door renovatie zijn sociale woning gaat ontruimen alsook frictieleegstand (inclusief leegstand als gevolg van het overlijden van de huurder). Frictieleegstand wordt in het BVCW (boek 1, deel 2, art 1.2, 42°) omschreven als de leegstand van woningen of kamers als gevolg van verhuizingen, verkopen of verbouwingen, die noodzakelijk is om de woningmarkt naar behoren te laten functioneren.

Natuurlijk zijn enerzijds een beperkte leegstand tussen twee verhuringen (bijvoorbeeld bij noodzakelijke herstellingen door de woonmaatschappij of weigeringen van kandidaten), en anderzijds structurele leegstand binnen het eigen sociaal woonpatrimonium in afwachting van een globale renovatie (of zelfs afbraak) niet volledig te vermijden. Bij die structurele leegstand komen ook nog complexe verhuisbewegingen kijken, die niet in één keer kunnen gebeuren, vanwege beschikbaar aanbod, spontane verhuisbewegingen. Dat wil niet zeggen dat niet actief gewerkt kan worden door de woonmaatschappij aan het voorkomen van leegstand (zie verder).

De prestaties van de woonmaatschappij moeten zich dan ook concentreren op het vermijden en beheersen van leegstand. Leegstand betekent immers huurdering, het zelf betalen van eventuele huurlasten en leegstandskosten (dit zijn enkel huurgelden, geen huurlasten). Door een plotse en aanzienlijke daling van huurinkomsten en/of toename van de leegstandskosten kan de financiële gezondheid van de woonmaatschappij in het gedrang komen.

Een van de vereisten bij deze doelstelling is dan ook dat de woonmaatschappij een duidelijk zicht heeft op de omvang en de evolutie van de leegstand en de daarbij horende (leegstands)kost. Naast de rapportering in functie van subsidies wat de frictieleegstand voor de privaat ingehuurde woningen betreft bijvoorbeeld, kan het maken van een SWOT-analyse helpen om de frictieleegstand beter in kaart te brengen, te becijferen en te monitoren. Op basis van deze informatie kunnen doelstellingen geformuleerd worden, een draaiboek opgesteld worden en regelmatig besproken worden met de huurbegeleiders. Minstens jaarlijks dient de omvang van de leegstand en de daarbij horende kosten besproken te worden met het bestuursorgaan.

Maar niet enkel de financiële gevolgen verrechtvaardigen een aanpak gericht op leegstand. Leegstaand is maatschappelijk gesproken moeilijk te verdedigen, waardoor een goede communicatie over het waarom en de tijdsduur van de leegstand aan huurders maar ook andere belanghebbenden daarin vaak een cruciale rol speelt (link met OD 6.1). De woonmaatschappij moet kunnen aantonen dat ze die leegstand monitort en maatregelen neemt om die zo klein mogelijk te houden. Wat de woonmaatschappij precies doet, hangt af van de aard van de leegstand en kan afhankelijk zijn van de lokale contextfactoren en de doelstellingen die de woonmaatschappij zichzelf stelt.

Inspanningen gericht op het voorkomen van frictieleegstand

Een woonmaatschappij kan haar toewijzingsbeleid zo bijsturen dat de periode van frictieleegstand kan worden ingeperkt. Een eerste techniek is de zogenaamde 'voorplaatsbeschrijving'. Als de woonmaatschappij wacht tot op het einde van de huur om een plaatsbeschrijving op te maken gaat er kostbare tijd verloren om de woning opnieuw verhuurklaar te maken. Om dat te vermijden, kan een woonmaatschappij de woning al gaan inspecteren zodra de opzegging is gegeven door de huurder. Dat heeft voor de huurder het voordeel dat de woonmaatschappij hem expliciet wijst op de gebreken waarvoor hij verantwoordelijk is, zodat hij dat nog voor zijn vertrek zelf in orde kan (laten) brengen. Op die manier kan de huurder een dure afrekening van kosten vermijden. Voor de woonmaatschappij

biedt dat het voordeel dat de kans op frictieleegstand en de duur ervan verkleind kan worden. Tijdens de opzeggingsperiode kan de woonmaatschappij immers al werken uitvoeren, materialen bestellen en aannemers of eigen arbeiders inplannen (zie ook toelichting onder OD 2.1).

Als verwacht wordt dat een woning moeilijk verhuurbaar is en mogelijk geweigerd zal worden door de eerste kandidaat-huurder aan wie ze wordt toegewezen, kan een woonmaatschappij verschillende kandidaat-huurders tegelijk aanschrijven. Elke aangeschreven kandidaat-huurder geeft aan of hij de woning al dan niet zou aanvaarden, zonder de garantie dat ze aan hem wordt toegewezen. De kandidaat met de hoogste positie op de wachtlijst die de woning aanvaardt, krijgt de woning.

Een derde mogelijkheid is het organiseren van kijkdagen. Alle kandidaten die in aanmerking komen voor een woning waarvan verwacht wordt dat ze moeilijk verhuurbaar is, worden uitgenodigd op een kijkdag. De kandidaten worden verplicht aanwezig te zijn. Tijdens het kijkmoment geven de kandidaten aan of ze al dan niet geïnteresseerd zijn. Ook hier geldt: aan de hoogst gerangschikte kandidaat die de woning toegewezen wil krijgen, wordt de woning effectief toegewezen.

Inspanningen specifiek voor privaat ingehuurde woningen

Hoewel hierboven al enkele voorbeelden werden aangegeven hoe een woonmaatschappij kan inspelen op het voorkomen van frictieleegstand, zijn er omwille van de specificiteit van het inhuren van woningen op de private huurmarkt bijkomende elementen te vermelden. Deze kunnen gelinkt worden met de verschillende processen waarbij frictieleegstand kan optreden.

Zo kan een woonmaatschappij bij het inhuren van woningen onderhandelen over de ingangsdatum van het hoofdhuurcontract. Indien deze bepaald kan worden twee maanden na de ondertekening van het hoofdhuurcontract biedt dit de woonmaatschappij voldoende tijd om een huurder te kunnen toewijzen. Daarnaast kan het hebben van een strategie om verhuurders aan te zetten om hun eigenaarsverplichtingen (zoals het tijdig uitvoeren van herstellingen bij een huurderswissel) na te komen leegstand milderden. Ook bij het opzeggen van het hoofdhuurcontract is onderhandelen van belang. Indien de huurder reeds na 1 maand verhuist (binnen de opzegtermijn van 3 maand) kan afgesproken worden dat het hoofdhuurcontract vroegtijdig beëindigd kan worden.

Specifiek voor structurele leegstand binnen het eigen sociaal huurpatrimonium

Voor het voorkomen en aanpakken van structurele leegstand is een goede planning, niet alleen van het project zelf en de financiering en de procedure, maar ook van de verhuisbewegingen, het vrijmaken van aanbod voor de zittende huurders, het informeren van huurders ... noodzakelijk. Dat zijn aspecten die bij andere doelstellingen (OD 1.1, OD 2.1, OD 4.1, OD 4.5, OD 6.1) expliciet aan bod komen. We kunnen nog opmerken dat bij grote vervangingsbouwprojecten de leegstaande woningen de facto niet langer 'sociale woningen' zijn. Toch blijven ze - meestal - opgenomen in het patrimonium. Het is moeilijk om dat in kaart te brengen, maar het kan voor een verklaring zorgen bij het vaststellen van bepaalde grootschalige leegstand.

Woningen die structureel leegstaan, moeten zichtbaar zijn in de renovatieplanning. Het spreekt ook voor zich dat het belang van een goed en gedetailleerd plan van aanpak bij grote renovatiebehoefte groter is bij woonmaatschappijen met een hoge structurele leegstand dan bij woonmaatschappijen met een lage structurele leegstand (link met OD 2.3). Daarnaast moet de woonmaatschappij aandacht hebben voor de neveneffecten die vaak met leegstand gepaard gaan, zoals leefbaarheidsproblemen, en moet ze ook kunnen aantonen dat ze voldoende inspanningen levert om de leefbaarheid in buurten

op te krikken, als ze vaststelt dat woningen er moeilijk verhuurd raken of als het verloop er groot is (link met OD 4.5).

Ook kan nagegaan worden in hoeverre leegstaande woningen - bijvoorbeeld via verhuring buiten sociaal huurstelsel - toch nog ingezet worden om bijvoorbeeld huurderiving en de maatschappelijke nefaste gevolgen van leegstand te verminderen, en om woonbehoeftigen toch te voorzien in een woning. Zo kan de woonmaatschappij sociale huurwoningen die leegstaan in afwachting van renovatie, sloop of verkoop, verhuren aan openbare besturen, welzijns- of gezondheidsvoorzieningen, daartoe door de Vlaamse Regering erkende organisaties of aan natuurlijke personen (art. 6.36 §2 van de Vlaamse Codex Wonen). Die instanties, uitgezonderd de natuurlijke personen, kunnen de sociale huurwoning onderverhuren. Van die woonmaatschappijen met veel leegstand wordt verwacht dat ze gemotiveerd kunnen aangeven waarom ze geen gebruik maken van het systeem van leegstandsbeheer. Dit is zeker het geval in die situaties waar een groot sociaal huurcomplex volledig leegstaat en leegstandsbeheer zou kunnen bijdragen aan de sociale controle die dergelijke leegstaande panden behoeven. Tegelijkertijd kan het veelvuldig werken met een leegstandsbeheerder enkel als een goede prestatie beoordeeld worden als die leegstaand onvermijdbaar is.

Definitie

Huurdersachterstal verwijst naar de 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 omdat we meer dan alleen de achterstallen van huur meten, namelijk ook huurlasten, huurschade, onderhoudskosten uitgevoerd door de woonmaatschappij in opdracht van de huurder, huurwaarborg...

Berekening

De huurdersachterstal van een woonmaatschappij wordt berekend door op 31 december van elk jaar alle openstaande, vorderingen (op huurders) te delen door alle (aan huurders) aangerekende bedragen. Op die manier krijgen we een percentage dat indicatief is voor de positionering van de woonmaatschappij ten opzichte van andere woonmaatschappijen.

Om dit globale beeld van huurdersachterstal beter te duiden, is differentiatie noodzakelijk. Daar de kans om openstaande vorderingen nog te ontvangen van zittende huurders relatief groter is dan bij vertrokken huurders, is het belangrijk dat huurdersachterstal opgedeeld wordt naar zittende en vertrokken huurders. Ook een differentiatie naar eigen sociale huurwoningen en privaat ingehuurde woningen kan het globale cijfers in perspectief plaatsen.

Boekhoudregels

Met de invoering van het ministerieel besluit dat aanvullend op de federale boekhoudwetgeving uniforme boekhoudregels voor woonmaatschappij heeft ingevoerd, zijn de volgende regels van kracht geworden inzake huurdersachterstallen:

- creatie van een set grootboekrekeningen in het rekeningstelsel waarmee de woonmaatschappij jaarlijks aan de VMSW rapporteert, waarop alle verrichtingen die relevant zijn voor de berekening van huurdersachterstallen, geboekt en gerapporteerd worden;*
- invoering van het principe dat elke woonmaatschappij een door haar bestuursorgaan goedgekeurd debiteurenreglement heeft, waarin betreffende huurdersachterstallen minimaal is opgenomen welke procedure de woonmaatschappij hanteert om die achterstallen op te volgen, op welke wijze openstaande vorderingen dubieus worden verklaard, welke regels gelden om een waardevermindering te boeken op een dubieuze vordering en volgens welke regels de woonmaatschappij overgaat tot de afboeking van oninbaar verklaarde huurachterstallen;*
- in de waarderingsregels in bijlage 1 bij dit besluit is inzake huurdersachterstallen de regel opgenomen dat openstaande vorderingen op huurders die op de balansdatum minimaal zes maanden vertrokken zijn, als dubieuze vorderingen worden beschouwd en een waardevermindering van 100% ondergaan, tenzij de woonmaatschappij concrete elementen heeft die een lagere waardevermindering verantwoordt (bijvoorbeeld een lopend afbetalingsplan van een vertrokken huurder dat door de vrederechter is opgelegd).*

Opvolging

Naast het percentage huurdersachterstal speelt de wijze waarop de woonmaatschappij huurdersachterstal opvolgt, een belangrijke rol bij de beoordeling van deze doelstelling. Een woonmaatschappij moet inzicht kunnen geven in de algemene evolutie van de huurdersachterstal, en dus in de evolutie van afgeboekte huurdersachterstallen in een bepaald jaar. De afgeboekte huurdersachterstallen geven weer welke bedragen aan openstaande vorderingen op huurders de woonmaatschappij uit haar boekhouding heeft afgeboekt gedurende het voorbije jaar wegens definitieve oninvorderbaarheid. Aanvullend moet een woonmaatschappij een goed zicht hebben op de interne evolutie van de totale huurdersachterstal, opgesplitst in die van zittende en vertrokken

huurders, gedifferentieerd naar eigen sociale huurwoningen en privaat ingehuurde woningen, en op het aantal huurders met huurdersachterstal dat wordt opgevolgd.

Daarnaast wordt van de woonmaatschappij verwacht dat ze kan aantonen dat ze op basis van die interne evaluatie en opvolging maatregelen neemt om de huurdersachterstal te voorkomen en te beperken. De woonmaatschappij kan hiertoe een strikte procedure hebben uitgewerkt. Ze dient hierbij rekening te houden met de sociaal-maatschappelijke opdracht van een woonmaatschappij. De registratie van de redenen waarom huurders vertrekken (zie OD 4.3) kan helpen om deze doelstelling te beoordelen.

2. Sociale fraude en domiciliefraude

Wat?

De sociale verhuurder is verplicht om toe te zien op de naleving van de voorwaarden van het sociale huurstelsel door de huurders, en dit vanuit zijn opdracht van algemeen belang die hij vervult. Op dergelijke manier kan vermeden worden dat sociale huurders het systeem ten onrechte gebruiken, hetgeen ten koste gaat van sociale huurders die wel de regels volgen en op termijn van het sociale huurstelsel zelf. Domiciliefraude bijvoorbeeld leidt tot inkomstenderving bij bijwoning en het is maatschappelijk niet aanvaardbaar dat sociale woningen niet bewoond worden als er erg lange wachtlijsten bestaan.

Een specifieke verplichting van sociale huurders is in de sociale huurwoning de hoofdverblijfplaats hebben en er gedomicilieerd zijn. Daarnaast moeten zij ook personen die komen bijwonen doorgeven aan de sociale verhuurder. Wanneer deze verplichtingen niet worden nageleefd is er sprake van domiciliefraude in de sociale huur. Daarnaast moet de sociale huurder voldoen aan de onroerende bezitsvoorwaarde en al zijn inkomsten aangeven. Indien de verklaringen hieromtrent niet stroken met de realiteit, is er sprake van sociale fraude²¹. Enkel wanneer die onjuiste of onvolledige verklaringen blijken te kwader trouw afgelegd te zijn (artikel 6.33, eerste lid, 3°, BVCW) of wanneer de bezorgde informatie frauduleus is (artikel 6.46, BVCW), kunnen er stappen ondernomen worden.

Verwachtingen?

Van de woonmaatschappij wordt verwacht dat ze sociale fraude en domiciliefraude zo veel mogelijk 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 (zie OD 6.1).

Naast deze preventieve en sensibiliserende functie heeft de woonmaatschappij een signaalfunctie voor diensten die politieel kunnen optreden. In het kader van deze doelstelling worden alleen de initiatieven die de woonmaatschappij neemt om fraude op te sporen en de mate waarin ze de signaalfunctie opneemt, beoordeeld.

- Inspanningen om na te gaan of de huurder zijn huurdersverplichtingen nakomt (zoals het melden van bijwoning, het effectief bewonen van de woning, het doorgeven van alle inkomsten, ...) Bij vermoeden van domiciliefraude in de sociale huisvesting kan het personeel bijvoorbeeld zogenaamde postbusadressen opsporen en nagaan of er sprake is van effectieve bewoning (bijvoorbeeld meterstanden voor water, gas en elektriciteit). De woonmaatschappij kan hiervoor werkafspraken maken met de lokale politie, de gemeente of het OCMW. Elke politiezone moet

²¹ Hetzij opgemerkt dat sociale fraude een term is die wordt gebruikt in het Sociaal Strafwetboek (= federale materie) en gaat over inbreuken op de regelgeving werkloosheidsuitkering, invaliditeitsuitkeringen.

- *Het toezien op de naleving van de voorwaarden van het sociale huurstelsel door de huurders moet gebeuren overeenkomstig de opdracht van algemeen belang van sociale verhuurders en rekening houden met de bijzondere kenmerken van de doelgroep.*
- *Bovendien zijn op de sociale verhuurders de beginselen van behoorlijk bestuur van toepassing. Dat betekent dat zij hun beslissingen moeten motiveren, hun beslissingen proportioneel of evenredig moeten zijn en dat zij in bepaalde gevallen sociale huurders die in overtreding zijn, de kans moeten geven zich te regulariseren.*
- *Een woonmaatschappij moet bij haar acties ter bestrijding van fraude de regels van de fair play in acht nemen en mag geen onrechtmatig verkregen bewijs aanwenden. Ze treedt daarbij op als private instantie en zal bij een procedure voor de vrederechter gebonden zijn door de regels van het burgerlijk bewijsrecht.*

Deel van een geheel

Een belangrijk bijkomend element in dit verhaal is dat de gegevens die de woonmaatschappij op rechtmatige wijze verkrijgt, ook mogen (en zelfs moeten) worden gebruikt om andere taken te vervullen. Net zoals het haar opdracht is om fraude te bestrijden, kan de woonmaatschappij gegevens die ze op rechtmatige wijze heeft verkregen, gebruiken om haar begeleidingsopdracht uit te voeren, die onder meer inhoudt dat ze bij vermoedens van armoede andere actoren kan of zelfs moet waarschuwen (zie OD 4.2).

////////////////////////////////////

In de verdere toelichting onderscheiden we vereisten die gelden voor alle burgers en vereisten die specifiek betrekking hebben op (kandidaat-)huurders, (kandidaat-)kopers en (kandidaat-)verhuurders.

Vereisten ten aanzien van alle burgers

Algemeen principe

Het duidelijk informeren van burgers zal enkel maar slagen als een woonmaatschappij communiceert in heldere taal. Voor het zo helder mogelijk communiceren is het betrekken van huurders bijzonder zinvol. Het is ook een goede en laagdrempelige aanleiding met snel resultaat om bewoners te betrekken bij de werking, wat stimulerend kan werken voor de verdere ontwikkeling van bewonersbetrokkenheid (zie OD 4.4). In elk geval lijkt het voor de hand te liggen dat de woonmaatschappij regelmatig toetst of huurders de woonmaatschappij goed begrijpen, zowel in mondelinge als schriftelijke communicatie.

Omdat helder taalgebruik essentieel is om toegankelijk te communiceren, dient dit toegepast te worden in de verschillende communicatiedragers die een woonmaatschappij gebruikt (zoals de briefwisseling, huurderskrant, sociale media, website, nieuwsbrief, folders, jaarverslag, onthaalmap, informatiemomenten, bewonersvergaderingen ...). De lay-out, de taal en de informatie dienen bijgevolg aangepast te zijn aan het specifieke doelpubliek. Daarnaast is het belangrijk om diverse informatiekanalen te gebruiken, om zowel online als offline de informatie ter beschikking te stellen. Hoewel een degelijk uitgewerkte website op een snelle manier informatie kan verstrekken en niet weg te denken valt uit onze digitale samenleving, blijft een website als uniek informatiemiddel onvoldoende.

Een essentieel aspect van het snel en duidelijk informeren van burgers is het begrijpelijk informeren over de rechten en plichten van de huurder en (sociale en private) verhuurder.

Breed informeren van burgers

Publiek verantwoording afleggen voor de realisaties en inspanningen die hoofdzakelijk met publieke middelen zijn en worden gerealiseerd, maakt deel uit van eigentijds publiek management (zie ook OD 6.2). Zo zal een goed presterende woonmaatschappij gebruik maken van de resultaten van de vorige prestatiebeoordelingen in haar communicatie met burgers.

Dat de woonmaatschappij daarbij ook imagoverbetering van de sociale huisvestingssector nastreeft, mag als een aandachtspunt worden beschouwd. Aangezien het maatschappelijk draagvlak voor leegstaande sociale woningen bijvoorbeeld zo goed als onbestaand is, kunnen de communicatie-initiatieven van de woonmaatschappij met betrekking tot haar aanpak om leegstand te voorkomen en te beheersen, bijdragen aan een beter begrip voor de vaak moeilijke situatie waarin een woonmaatschappij zich bevindt (zie ook OD 5.3). Van een woonmaatschappij worden daarom inspanningen verwacht die daarop inspelen, uiteraard op het vlak van leegstandsbeheersing (zie OD 5.3), maar ook op het vlak van communicatie daarover. Dat geldt uiteraard ook voor koopwoningen die soms gedurende lange tijd leegstaan terwijl ze opgeleverd lijken te zijn.

Laagdrempelig, klantgericht en toegankelijk onthalen

Als burgers langsgaan bij de woonmaatschappij, is het van belang dat er een eenvoudige mogelijkheid bestaat om gesprekken in de nodige privacy te kunnen voeren. Ook het bewust omgaan met openingsuren in functie van het doelpubliek draagt bij tot de klantgerichtheid van de woonmaatschappij. Voor onverwachte, dringende situaties voorzien sommige woonmaatschappijen een noodpermanentie waardoor onmiddellijk ingespeeld kan worden op deze specifieke situaties.

Daarnaast moet de woonmaatschappij waken over haar toegankelijkheid als ze werkzaam is in een uitgebreid werkingsgebied. Nabijheid en toegankelijkheid kan bevorderd worden door het opzetten van een filiaal, het organiseren van zitdagen of samenwerking met woonloketten in verschillende gemeenten.

Belangrijk bij het laagdrempelig onthalen van burgers is ondersteuning (o.a. via modelbrieven, (communicatie)tools, IT-ondersteuning, opleiding voor nieuwe medewerkers).

Het laagdrempelig, klantgericht en toegankelijk onthalen geldt niet enkel voor fysieke contacten maar ook voor de andere manier waarop burgers contact opnemen met de woonmaatschappij (via telefoon, mail).

Vereisten ten aanzien van (kandidaat-)huurders, (kandidaat-)kopers en (kandidaat-)verhuurders

Het op de hoogte brengen van en het vertrouwd maken met de bestaande klachtenprocedure, houdt in dat van een woonmaatschappij verwacht wordt dat ze inspanningen levert opdat (kandidaat-)huurders/kopers/verhuurders weten of gemakkelijk te weten kunnen komen bij wie ze een klacht kunnen indienen, op welke manier ze dat moeten doen en wat een klacht kan inhouden.

Het beschikken over een goed klachtenmanagementsysteem wordt beschouwd als een noodzakelijk organisatiebestuur en -beheersingsinstrument. Bij OD 6.1 wordt alleen de communicatie over de klachtenprocedure en de wijze waarop daarover zowel individueel als collectief wordt gecommuniceerd, beoordeeld.

Bij vragen, problemen moet het ook duidelijk zijn wie het aanspreekpunt is, en dat deze medewerker van de woonmaatschappij op een toegankelijke en laagdrempelige manier bereikbaar is. Voor sommige huurders kan de nabijheid van dergelijk aanspreekpunt in de buurt belangrijk zijn. Daarenboven kan de aanwezigheid in de buurt ertoe bijdragen dat de woonmaatschappij veel beter de vinger aan de pols kan houden en tijdig op bepaalde zaken kan reageren.

Specifieke vereisten ten aanzien van (kandidaat-)huurders

Een duidelijke en begrijpelijke toelichting van de inschrijvings- en toewijzingsprocedure is een cruciaal moment. Het moet voor de (potentiële) kandidaat-huurder bij aanvang duidelijk zijn wat de voorwaarden en mogelijkheden zijn van het sociaal huren en hoe de toewijzing zal verlopen. Duidelijkheid kan voorkomen dat er later wrevel en ongenoegen ontstaat. Zo wordt van een woonmaatschappij verwacht dat ze aan kandidaat-huurders (als ze daarom vragen) een indicatie geeft van de wachttijd voor het type woning dat ze hebben gekozen. De woonmaatschappij geeft daarbij duidelijk aan dat het een ruwe schatting is omdat ze onmogelijk correct kan inschatten hoeveel woningen wanneer zullen vrijkomen en of er in die gevallen een beroep zal worden gedaan op een of andere voorrangregeling. Het spreekt voor zich dat de woonmaatschappij het relatieve belang van die verwachte wachttijd voldoende duidelijk maakt aan de kandidaat.

Naast het informeren over zaken relevant voor de inschrijving (zoals informatie over het woningpatrimonium) is ook het bieden van ondersteuning en begeleiding bij het in orde brengen van het inschrijvingsdossier een vereiste. Het is immers niet voor elke kandidaat-huurder evident om op een digitale wijze een aanvraag tot inschrijving in te dienen, of om zijn gegevens actueel te houden en stavingstukken toe te voegen. Indien dit het geval is, kan betrokkene in de eerste plaats terecht bij een woonmaatschappij die de taak heeft om op een laagdrempelige, klantvriendelijke wijze ondersteuning te bieden. De kandidaat-huurder kan er ook voor kiezen om zich te laten ondersteunen door een welzijnsorganisatie of een woonwinkel.

In sommige gevallen, dit is wanneer niet tijdig een oplossing geboden kan worden op een acuut probleem of wanneer andere oplossingen mogelijk zijn, kan de woonmaatschappij de kandidaat-huurder doorverwijzen naar noodopvanginitiatieven of naar andere diensten (zoals de Huurdersbond, (inter)gemeentelijke diensten) om een oplossing te bekomen (bijvoorbeeld voor een technisch probleem of voor het aanvragen van een huursubsidie).

Als er werken uitgevoerd moeten worden aan een woning waar de kandidaat-huurder zal naar verhuizen, wordt van een woonmaatschappij verwacht dat ze duidelijk communiceert met de kandidaat-huurder, een redelijke termijn respecteert waarbinnen de werken worden uitgevoerd en betrokkene concreet inzicht geeft in de planning van de werken en de mogelijke wijzigingen die daarin kunnen voorkomen (zie ook OD 2.1).

Een ander cruciaal moment in het proces is de inhuurneming, waarbij een goede communicatie een voorwaarde is om een goede ondersteuning mogelijk te maken (zie OD 4.1).

Belangrijk aspect in het verhaal van rechten en plichten is het scheppen van duidelijkheid aan huurders over wat ten laste is van de huurder en wat van de verhuurder.

Een bijzonder aandachtspunt binnen deze communicatie is de communicatie van de woonmaatschappij over het onderhoud en herstellingen en de opvolging ervan, en over de verrichte of bestelde werken. Van de woonmaatschappij wordt verwacht dat ze die informatie regelmatig herhaalt en dat ze bij de afrekening van de lasten snel en helder communiceert. Uiteraard vormt het een vereiste voor woonmaatschappijen om helder en adequaat te communiceren over wat wanneer zal worden aangepakt in het kader van technische meldingen of renovaties. Het snel en duidelijk communiceren over wat er met de melding van onderhoud of herstel, en wanneer het probleem opgelost zal worden, verdient tevens de nodige aandacht (zie ook OD 2.1 en 2.2).

Het is tevens aangewezen om voldoende transparantie te scheppen over de kosten en lasten, de afrekening van de huurwaarborg, en over mogelijke wijzigingen in het aanrekenen van kosten. Zo kan bijvoorbeeld het organiseren van een informatiemoment over een gewijzigde huurprijsberekening nuttig zijn om dit toe te lichten (zie OD 4.4).

Daarnaast dient de woonmaatschappij huurders minstens bij het begin van de huurperiode goed te informeren over wat er gebeurt als ze hun plichten niet naleven. Het is aanbevolen om die informatie regelmatig te herhalen. Dat betekent echter niet dat een woonmaatschappij wat de huurdersachterstallen betreft bijvoorbeeld, de concrete procedure, met alle stappen om huurdersachterstallen te voorkomen en aan te pakken, breed bekend moet maken bij alle huurders. Wel belangrijk is dat de huurder weet wat de mogelijke gevolgen zijn als hij zijn plichten niet naleeft.

Met betrekking tot het voorkomen van domiciliefraude heeft de woonmaatschappij een preventieve en sensibiliserende functie ten aanzien van huurders en een signaalfunctie voor diensten die daartegen politieel kunnen optreden (zie ook OD 5.4). Op die twee vlakken worden van een woonmaatschappij dus aantoonbare prestaties verwacht, waarvan de eerste categorie (preventief, sensibilisering) onder deze doelstelling wordt beoordeeld en de tweede categorie (signaalfunctie) onder OD 5.4. De preventieve en sensibiliserende acties kunnen verschillende vormen aannemen, zoals het regelmatig onder de aandacht brengen van het onderwerp 'bijwoning' of 'niet-bewoning' in contacten met huurders (website, huurprijsberekening, huurderskrant ...), het reageren op signalen (door in eerste instantie met de betrokken huurder in gesprek te treden en hem te wijzen op zijn rechten en plichten).

Een concreet ander punt binnen het informeren van huurders is de aankondiging van een prestatiebeoordeling. Er dient hierbij opgemerkt te worden dat een brede communicatie het risico inhoudt dat huurders verkeerde verwachtingen kunnen krijgen aangezien maar een fractie van de huurders effectief betrokken wordt bij de prestatiebeoordeling. Dat neemt niet weg dat de woonmaatschappij er vaak voordeel bij kan hebben om huurders op voorhand in te lichten over de prestatiebeoordeling en de wijze waarop huurders daarbij betrokken zullen worden. Aangezien een belangrijk doel van de prestatiebeoordeling erin bestaat de woonmaatschappij een objectieve spiegel voor te houden, heeft de woonmaatschappij er alle belang bij om huurders (maar ook andere actoren, zie OD 6.2) goed voor te

bijvoorbeeld bieden aanknopingspunten voor de woonmaatschappij om naar oplossingen te zoeken en deze dan te vertalen in haar werking.

Verder wordt van de woonmaatschappij verwacht dat ze op een doordachte manier haar klanten bevraagt in functie van het verbeteren van haar dienstverlening, en dat dit weerspiegeld wordt in haar visie hieromtrent. Doordacht houdt in dat de bevraging pertinent is voor haar werking, dat verschillende groepen klanten aan bod komen en dat een diversiteit aan relevante thema's behandeld wordt. De woonmaatschappij moet voldoende kunnen argumenteren waarom ze bepaalde thema's bevraagt en andere thema's dan weer niet (bijvoorbeeld waarom geen enkele bevraging over renovaties afgenomen wordt terwijl de woonmaatschappij wel degelijk veel renovaties uitvoert).

Op zijn minst peilt de woonmaatschappij naar de ervaringen van de klanten en de tevredenheid over specifieke aspecten van de dienstverlening van de woonmaatschappij (zoals het onderhoud en herstellingen, de aanpak van verhuisbewegingen, de huisvestingsondersteuning, enz.) en naar de beweegredenen van de klanten. Het gedrag van bijvoorbeeld de (kandidaat-)huurders en de redenen daartoe kunnen immers ook interessante informatie opleveren voor de woonmaatschappij. Zo kan achterhaald worden waarom huurders uit bepaalde buurten (willen) vertrekken, waarom kandidaat-huurders zich geen kandidaat stellen voor bepaalde wijken en waarom ze bepaalde woningen weigeren. Ook exitgesprekken met verhuurders kunnen bijdragen aan een beter zicht op de dienstverlening: waar liggen de positieve elementen en waar situeren zich de verbeterpunten? Ook het bevragen van actoren zoals lokale besturen en welzijnsorganisaties kan nuttige informatie geven over verschillende aspecten van de dienstverlening van de woonmaatschappij.

Aanvullend op de gerichte bevragingen kan een woonmaatschappij een periodieke, algemene bevraging over de dienstverlening van de woonmaatschappij organiseren. Dergelijke bevraging biedt context aan de gerichte bevragingen omdat alle zittende huurders bevraagd worden, los van een bepaald moment, en dit over de gehele dienstverlening.

Opdat de bevragingen effectief iets opleveren, vraagt het opzetten ervan niet enkel een duidelijke visie en een daaraan gekoppelde strategie maar ook de nodige deskundigheid. Naast het aandacht besteden aan de manier van bevragen (vragenlijsten – schriftelijk of online, rondetafelgesprekken, polls, klantenpanels) vergt dit ook het nadenken over de manier van selecteren van respondenten en over de opbouw en formulering van de vragen. Zo moet de volgorde van de vragen neutraal en onpartijdig zijn, en moeten subjectieve en suggestieve vragen worden vermeden. Ook de verwerking van de resultaten zelf vergt de nodige bekwaamheid en objectiviteit. Om de woonmaatschappij te ondersteunen bij de opzet en verwerking, heeft de VMWS een ondersteuningsaanbod ontwikkeld. Zo wordt een draaiboek aangereikt en vorming voorzien.

De woonmaatschappij kan zowel om strategische redenen als om redenen van deskundigheid er ook voor kiezen om samen te werken met andere organisaties of de bevraging en verwerking uit te besteden.

Aan de slag

De volgende belangrijke stap is uiteraard het aan de slag gaan met de resultaten afkomstig van de verschillende informatiekkanalen, het formuleren van verbeteracties en het communiceren naar de klanten toe:

- Analyse van de resultaten afkomstig van de verschillende informatiekkanalen, zoals de prestatiebeoordeling, het klachtenmanagementsysteem, de opgezette bevragingen, de huurdersvergaderingen.*
- Formuleren en opzetten van verbeteracties op basis van deze analyse van de resultaten.*

- *Communiceren over de resultaten en over verbeteracties: Er wordt van de woonmaatschappij verwacht dat ze communiceert over de opgezette verbeteracties. Klanten van de woonmaatschappij kunnen op die manier vaststellen dat hun deelname aan bijvoorbeeld een bevraging zin had en dat een concreet (beter) resultaat wordt vooropgesteld. Dat kan motiverend werken voor toekomstige deelnames, maar vooral het gebrek eraan kan een sterke negatieve impact hebben op de betrokkenheid van bewoners en hun toekomstige gedrag. Rekening houdend met de doelgroep is het goed dat de woonmaatschappij daarbij een transparante en afgewogen communicatiestrategie hanteert (zie ook OD 6.1).*

Of de verbeteracties effectief tot de verwachte resultaten geleid hebben, kan dan opnieuw achterhaald worden via de beschikbare informatiekanalen, en in het bijzonder door een gerichte peiling van de tevredenheid.

