Visitatierapport
Het Lindenhof (3060)
Blankenberge

Visitatiegesprekken op 3 en 4 maart 2021

Eindrapport 22.06.2021

VISITATIERAAD
SOCIALE HUISVESTINGS-
MAATSCHAPPIJEN

Vlaanderen
is wonen

VISITATIERAAD
SOCIALE HUISVESTINGS-
MAATSCHAPPIJEN

p/a Wonen-Vlaanderen, afdeling Woonbeleid
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 bus 40D
1000 Brussel

email info@visitatieraad.be
website www.visitatieraad.be

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de SHM Het Lindenhof geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2015-2019), op door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en op gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en aan de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

Visitatierapport
Het Lindenhof (3060)
Blankenberge

VISITATIERAPPORT

- datum rapport:	22/06/2021 - eindrapport
- datum visitatiegesprekken	3 en 4 maart 2020
- presentatie aan raad van bestuur:	8 juni 2021
- samenstelling visitatiecommissie:	Brecht Vandekerckhove, commissievoorzitter Tom Raes, commissielid Tina Martens, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- naam	Het Lindenhof
- erkenningsnummer	3060
- contactgegevens SHM:	Hanneusestraat 32/B2, 8370 Blankenberge +32 50 41 60 19 info@lindenhof-wonen.be www.lindenhof-wonen.be
- directeur:	Wim Moyaert
- voorzitter:	Kim Dewulf
- actieterrein voor de realisatie en de verhuur	van sociale huurwoningen De gemeenten Blankenberge, De Haan en Zuienkerke

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING **4**
2. SAMENVATTING **6**
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING **10**
3.1 BESCHRIJVING SHM 10
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING 12
4. PRESTATIES VAN DE SHM **13**
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN 13
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING 13
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID 18
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID 21
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID 24
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID 31
5. AANBEVELINGEN **41**
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM 41
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN 41
5.3 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM 42
BIJLAGEN **44**
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN 44
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN 45

1. INLEIDING

1.1. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 4 mei 2017 ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit).

Meer informatie: www.visitatieraad.be

1.2. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
- de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
- de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
- transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
- de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.

1.3. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historiek van de SHM en van de lokale context.

1.4. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
1. de beschikbaarheid van woningen
2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
3. de betaalbaarheid
4. het sociaal beleid
5. de financiële leefbaarheid
6. de klantgerichtheid

Voor de eerste drie prestatievelden zijn er strategische doelstellingen en operationele doelstellingen omschreven. Voor de overige prestatievelden gelden alleen operationele doelstellingen.

1.5. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
- 'zeer goed': de SHM levert duidelijk veel betere prestaties dan de minimale vereisten;
- 'goed': de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
- 'voor verbetering vatbaar': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
- 'onvoldoende': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten. De SHM is op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar die verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
- 'niet van toepassing' (n.v.t.): deze activiteit is geen vereiste voor deze SHM;
- 'blanco': de visitatiecommissie beschikt over onvoldoende gegevens om tot een beoordeling te kunnen komen.

1.6. SHM's die louter huuractiviteiten uitvoeren, worden alleen op huuractiviteiten beoordeeld. SHM's die louter koopactiviteiten uitvoeren, worden alleen op koopactiviteiten beoordeeld. SHM's die zowel huur- als koopactiviteiten uitvoeren, worden beoordeeld op huuractiviteiten zodra ze één sociale huurwoning verhuren. Ze worden ook op koopactiviteiten beoordeeld als ze door de VMSW gemachtigd zijn om in eigen naam sociale leningen te bemiddelen of als ze zelf expliciet verzoeken om ook op koopactiviteiten te worden beoordeeld.

Los van het feit of de SHM al of niet beoordeeld wordt op koopactiviteiten, vormen de eventuele koopactiviteiten altijd een contextfactor bij het beoordelen van de prestaties op het vlak van de huuractiviteiten

1.7. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.

1.8. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

2. SAMENVATTING

Het Lindenhof

De sociale huisvestingsmaatschappij Het Lindenhof is een huurmaatschappij actief in de gemeenten Blankenberge, De Haan en Zuienkerke. Ze is de enige SHM actief voor huurwoningen in het actieterrein, op 19 woningen in De Haan van de SHM Vivendo na. Daarnaast is ook de SVK Sovekans vrij sterk actief in het actieterrein. Het Lindenhof beheerde eind 2010 684 sociale huurwoningen, waarvan bijna de helft dateert van de jaren '80. De gemeenten uit het werkingsgebied hebben besloten om in het kader van de eengemaakte woonmaatschappij verder te werken met het Lindenhof als SHM voor hun actieterrein. De gemeenten ondersteunen de SHM in het groeien naar 1000 woningen. Dit was en is de belangrijkste doelstelling van de afgelopen en komende jaren voor de SHM.

De SHM huisvest een sterk vergrijsde bevolking. Verder zijn er weinig niet-Belgen onder de huurders, is het gemiddeld inkomen laag en zijn er veel alleenstaanden. De SHM beheert haar patrimonium met 1 directeur, 7 bedienden, 2 arbeiders en een poetsvrouw.

Bij de vorige visitatie beoordeelde de visitatiecommissie 16 van de 22 operationele doelstellingen als goed en 6 als voor verbetering vatbaar. Voor milieuvriendelijk en aanpasbaar bouwen, voor prijsbewust verhuren, voor bewonersbetrokkenheid, voor financiële leefbaarheid en voor tevredenheidsmeting bleken verbeteringen noodzakelijk. De SHM heeft deze opdracht ter harte genomen en verbeteringen neergezet op tal van domeinen. Ofschoon de visitatiecommissie kon vaststellen dat de SHM sterke inspanningen heeft geleverd, krijgt de SHM vandaag nog steeds voor 4 operationele doelstellingen de score voor verbetering vatbaar. Het gaat om (doelgroepenbeleid,) kwaliteit van de woning en woonomgeving, financiële leefbaarheid, het gebruik van een financieel plan en tevredenheidsmetingen. Aanbevelingen worden in onderstaande beschrijving in het vet opgenomen.

Bouwen in plaats van verbouwen

De SHM verhuurt vandaag net geen 700 woningen en kon in de afgelopen visitatieperiode 56 wooneenheden realiseren, waarvan 14 in een vervangingsbouwproject. Tegelijk wil ze tegen 31/12/2023 de eengemaakte woonmaatschappij zijn voor haar actieterrein zonder fusies aan te gaan . Dat betekent dat ze tegen eind 2023 een groei naar 1000 woningen moet realiseren: gebouwd, in uitvoering of op de meerjarenplanning. Het spreekt voor zich dat deze doelstelling op vandaag en in de nabije toekomst een enorme inspanning vraagt van de SHM. Het lijkt erop dat de SHM deze doelstelling ook kan behalen: een 80-tal woningen zijn in uitvoering of staan op de korte termijnplanning, 169 woningen zijn goedgekeurd op het lokaal woonoverleg en worden voorbereid voor de meerjarenplanning en nog eens 67 woningen zal de SHM in beheer nemen van het OCMW van De Haan. De SHM heeft hiervoor lang niet alle terreinen of panden aangekocht, maar heeft voor deze projecten akkoorden of garanties dat ze deze terreinen kan verwerven. De inzet en de resultaten die de SHM zal kunnen boeken op dit vlak zijn dan ook vrij indrukwekkend.

De aandacht voor het nieuwbouwprogramma gaat echter ten koste van het renovatieprogramma. Ofschoon er een duidelijk aantoonbare behoefte is - dit blijkt zowel uit de ERP-scores als uit de conditiemeting - is geen sprake van een echte renovatieplanning. De onvrede over de kwaliteit van de woningen, met in het bijzonder een 200-tal woningen met elektrische verwarming, is voelbaar bij huurders en woonwelzijnsactoren. **De SHM dient nu absoluut werk te maken van een gedegen en onderbouwde renovatieplanning.**

Met veel aandacht voor de huurder

Niet alleen de technische dienst maar ook de dienst klantenwerking werd recent uitgebreid met een derde medewerker wat reeds zijn vruchten heeft afgeworpen. De SHM slaagt er in de huurders op een kwalitatieve manier te ondersteunen zowel in de fase van de kandidaatstelling, de inhuurname alsook doorheen het ganse traject als huurder. Ook de woonzekerheid wordt op een kwalitatieve manier geborgd. Ofschoon er weinig leefbaarheidsproblemen zijn, heeft de maatschappij ook hier een adequate aanpak. Tenslotte werkt de SHM onder meer via een bewonersparticipatieraad aan bewonersbetrokkenheid, al verdient deze een tweede adem.

De SHM heeft ook in haar patrimoniumbeheer aandacht voor de huurders, zoals het laag houden van de huurlasten en verder baseren de nieuwbouw- of vervangingsbouwprojecten zich steeds op een gedegen wachtlijstanalyse. Het voorzien in **een woonoplossing voor een beperkt aantal hele grote gezinnen,** blijft een aandachtspunt.

Waar de SHM mogelijks iets te veel medevoelend is voor de zittende huurder, is haar aanpak van onderbezetting. Deze is heel weinig doortastend. De visitatiecommissie raadt de SHM aan hier werk van te maken met een minder vrijblijvende aanpak, zoals deze op het moment van visitatie werd beslist door de Raad van Bestuur.

Openheid en bereikbaar

De SHM communiceert klaar en duidelijk naar de bewoners toe, al kan ze wel werk maken van een gerichte set aan bruikbare communicatiemiddelen (folders, huurdersmap, ..) die de huurders een grotere houvast bieden. De meeste informatie is terug te vinden op de website, maar gezien de SHM een sterk vergrijsd huurderspubliek heeft, blijkt dit niet voor alle huurders een handig medium.

Alle actoren met wie de visitatiecommissie kon spreken, getuigen van een open en constructieve houding. Dit geldt zowel voor de medewerkers die bereikbaar zijn en in nauw contact staan met de lokale woonwelzijnsactoren of andere gemeentelijke diensten, alsook voor de directie die steeds aanwezig is op het lokaal woonoverleg. Het is de intentie van Het Lindenhof om binnen haar huidig actieterrein de omvorming tot één woonmaatschappij waar te maken. De directeur is hiervoor als aanspreekpunt aangeduid om de gesprekken met de andere partners te voeren.

Financieel blijft het een kwestie van voorzichtig en doordacht te werk te gaan

De financiële leefbaarheid van de SHM is de afgelopen jaren licht verbeterd maar is nog verre van rooskleurig. Meerdere indicatoren staan in het rood. Ondanks het feit dat de SHM haar kosten reeds beheerst, blijft **inzet op een screening van de kosten voor een structurele kostenbeheersing belangrijk**. Een ander belangrijk aandachtspunt is dat de SHM **werk begint te maken van een gedegen financiële planning.** Een planning die actueel en volledig is, met inbegrip van de nieuwe renovatieplanning en een aangepaste onderhoudsplanning. Zo kan dit werkelijk als een financieel planningsinstrument gebruikt worden. Tegelijk konden we vaststellen dat de SHM de kostenbeheersing voor haar bouwprojecten steeds beter onder de knie lijkt te hebben, het zal belangrijk zijn dit zo te houden gezien de hoge ambities van de SHM op dit vlak.

Van een sterk team naar een woonorganisatie

De visitatiecommissie kon vaststellen dat de SHM beschikt over een gedreven en capabel team. Deze groep werkt met de nodige knowhow in nauw teamverband samen. De aanpak laat zich best omschrijven als hands-on & ad hoc. Deze aanpak kan prima werken voor een kleine organisatie, maar op minder dan 10 jaar evolueert deze SHM naar bijna een verdubbeling van haar patrimonium. Dit vraagt dat ze haar organisatie

hier toch meer gaat op afstemmen. Verschillende elementen komen hierbij naar boven: **een meer gestroomlijnde aanpak voor het onderhoud en herstel**, duidelijkere ontwerprichtlijnen op verschillende facetten (budgetbeheersing, aangepast wonen en duurzaamheid), het gebruik van de kwaliteitsmetingen voor de opbouw van de renovatieplanning, … . Ook het gebruik maken van tevredenheidsmetingen om de werking van de organisatie verder te verbeteren maakt hier deel van uit.

De directie van de SHM lijkt zich bewust van deze uitdaging en situeert dit ook binnen het perspectief van de eengemaakte woonmaatschappij, maar mogelijks zal dit voor de SHM reeds vroeger een noodzaak zijn.

De onderstaande tabel bevat de opeenvolgende Prestatievelden (PV) en geeft per Operationele Doelstelling (OD) de beoordeling.
(v.v.v. = voor verbetering vatbaar, n.v.t = niet van toepassing)

1. BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN		
OD 1.1.	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed
OD 1.2.	De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan	n.v.t.
OD 1.4.	De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed
OD .1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	v.v.v

2. KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN DE WOONOMGEVING		
OD 2.1.	De SHM staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig	v.v.v

3. BETAALBAARHEID		
OD 3.1.	De SHM bouwt prijsbewust	Goed
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Goed

4. SOCIAAL BELEID		
OD 4.1.	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed.
OD 4.2.	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Goed
OD 4.3.	De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	Goed
OD 4.4.	De SHM betrekt bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed

5. FINANCIËLE LEEFBAARHEID		
OD 5.1.	De SHM is financieel leefbaar.	Goed
OD 5.2.	De SHM beheerst haar kosten goed	Goed
OD 5.3.	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	Goed
OD 5.4.	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	v.v.v

6. KLANTGERICHTHEID		
OD 6.1.	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Goed
OD 6.2.	De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk	Goed
OD 6.3.	De SHM meet de tevredenheid van klanten	v.v.v

(Tabel: overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1.1 Beschrijving SHM

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ HET LINDENHOF

De "maatschappij voor het bouwen van goedkope woningen 'Het Lindenhof'" werd in Blankenberge opgericht op 2 juli 1922. De samenwerkende maatschappij had volgens artikel 3 van de statuten "*Het bouwen, aankopen, verbeteren, verkopen en verhuren van goedkope woningen en woonvertrekken, het aankopen van gronden welke tot woningbouw dienen aangelegd of tot dit doel voortverkocht ofwel voor het inrichten van tuinwijken of werkmanstuinen bestemd.*" Op 28 mei 1933 onthulde de toenmalige voorzitter officieel de 100e woning.

Het Lindenhof was historisch gezien enkel actief in de huursector in de stad Blankenberge. Begin jaren '80 werd dan een eerste project gerealiseerd in De Haan. In de wijk Lindenhof werden in 2 fasen 87 woningen gerealiseerd. Ook in Zuienkerke bouwde de SHM begin 1980 een nieuwe wijk met 55 woningen. Sinds 2010 zijn ook beperkt koopwoningen opgenomen in de projecten. Op 31/12/2019 had Het Lindenhof 684 woongelegenheden in verhuur; Hiermee behoort het Lindenhof tot de wat kleinere SHM's in Vlaanderen.

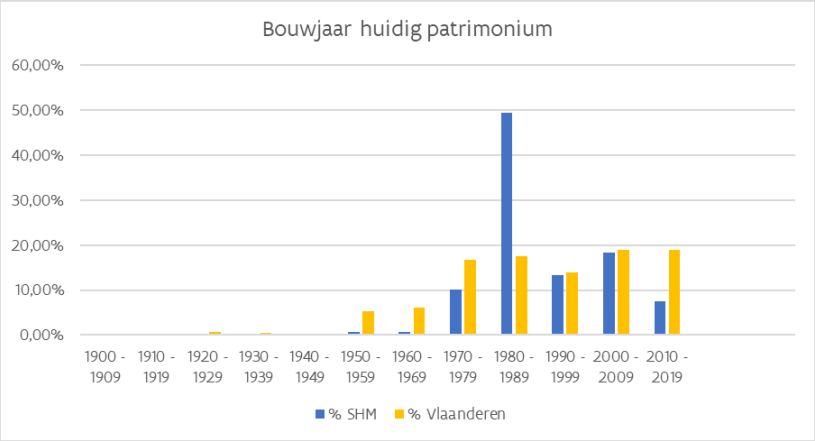
HET ACTIETERREIN EN SOCIALE HUISVESTING (HUUR)

De SHM is dus actief in de Blankenberge (540 huurwoningen), De Haan (101 huurwoningen) en Zuienkerke (43 huurwoningen). Deze gemeenten vormen een aanéénsluitend actieterrein en hebben ook naar de toekomst besloten om op deze SHM te steunen als hun autonome partner in het woonbeleid. Omdat hiertoe 1000 sociale woningen behaald moeten worden om blijvend erkend te worden, is de inzet voor de komende jaren dus nog vrij groot.

Deze drie gemeenten kregen samen een BSO van 279 wooneenheden. Tot eind 2019 was de bijdrage tot het behalen van het BSO eerder beperkt en werd er vooral een groei van het aantal sociale woningen gerealiseerd via SVK Sovekans. Vandaag moeten naast de projecten die op korte termijn gepland zijn, nog steeds meer dan 83 woningen worden voorzien. De ambitieuze groei die de SHM vooropstelt, voorziet echter zelfs in een overschrijding van het BSO in alle drie de gemeenten met in het totaal 179 eenheden. In het actieterrein van de SHM is enkel Vivendo ook actief als huurmaatschappij. Met Vivendo zou er reeds de afspraak zijn dat zij haar 19 woonheden in De Haan overdraagt aan het Lindenhof in het kader van het traject naar de eengemaakte woonmaatschappij.

Voor informatie over het BSO in het actieterrein van de SHM, verwijzen we naar de bespreking van de operationele doelstelling 1.1 waar dit aan bod komt.

WONINGAANBOD



(**grafiek:** bouwjaar woningen: gegevens prestatiedatabank)

De SHM heeft weinig tot geen patrimonium dat dateert van ouder dan de jaren '70. Daarentegen bezit de SHM verhoudingsgewijs ook veel minder recent patrimonium dan dit gemiddeld het geval is in Vlaanderen. Het patrimonium laat zich eigenlijk vooral kenmerken door een bijzonder groot aandeel woningen uit de jaren '80. Dit is bijna de helft van het patrimonium van de SHMen bijna driemaal zoveel als het Vlaams gemiddelde.

Hierbij heeft de SHM een vrijwel even hoog aandeel woningen als appartementen. Het spreekt voor zich dat de grondgebonden woningen gemiddeld meer slaapkamers tellen dan de appartementen. 25% van de wooneenheden heeft één slaapkamer, het merendeel is een appartement, ruim 30% van de wooneenheden telt 2 slaapkamers en deze zijn quasi allen appartementen. Ten slotte telt 45% van de woningen 3 of meer slaapkamers, dit zijn quasi allen grondgebonden woningen.

Aantal slaapkamers	1	2	3	4	4+	totaal
Aantal grondgebonden	63	17	231	42	13	366
Aantal appartementen	103	193	22	0	0	318
Totaal	166	210	253	42	13	684
	24,3%	30,7%	37,0%	6,1%	1,9%	100%

(**Tabel:** BSO-gegevens: gegevens voortgangstoets + projecten die de beleidstoets hebben doorstaan)

BESTUUR EN LOKALE INBEDDING

De grootste aandeelhouder van de SHM is de gemeente en het OCMW van Blankenberge (67,8%), vervolgens is dat de gemeente Zuienkerke (16,3%) Daarna komen een honderdtal particuliere aandeelhouders (14%). De provincie West-Vlaanderen en de Vlaamse gemeenschap beschikken beiden over 0,8% van de aandelen en de kleinste aandeelhouder is de gemeente De Haan (0,3%). Dit weerspiegelt zich ook in de Raad van bestuur van de SHM. Deze bestaat naast de voorzitter ook uit acht andere raadsleden. De voorzitter en 4 raadsleden worden afgevaardigd door de gemeente Blankenberge, de gemeenten De Haan en Zuienkerke leveren elk 1 raadslid aan. Ten slotte zijn er ook nog twee particuliere raadsleden.

HUURDERS

Einde 2019 waren 684 woningen van de SHM effectief verhuurd ([1]). Ongeveer 30% van de huurders-gezinshoofd van Het Lindenhof is 65 jaar of ouder. In vergelijking met de andere SHM's is dit hoog, meer dan 4/5de

1 Prestatiedatabank, gegevens 2019

van de SHM's huisvesten een lager aandeel. Met 2,9% gezinshoofden die niet de Belgische nationaliteit hebben, hebben meer dan 9/10de van de SHM's een hoger aandeel. Voor het aandeel alleenstaande huurders (44%) en het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen (14.686 euro) zit Lindenhof iets lager dan de mediaan van de SHM's. De kandidaat-huurders worden besproken bij OD 1.5.

LOKALE TOEWIJZINGSREGLEMENTEN

In toepassing van het sociaal huurstelsel maakten alle gemeenten van het actieterrein gebruik van de mogelijkheid om een eigen lokaal toewijzingsreglement op te maken. Alle gemeenten hebben hierbij de lokale binding van kandidaat-huurders extra geaccentueerd. Blankenberge heeft daarbovenop voor een beperkt aantal woningen (18) voorrang verleend aan woningzoekenden waarvan minstens één persoon 55 jaar is of ouder. Deze woningen bevinden zich aanpalend aan het dienstencentrum.

3.2 Beschrijving omgeving

PROFIEL INWONERS EN HUISHOUDENS IN HET ACTIETERREIN

Het actieterrein huisvest 18.500 huishoudens. Volgens de bestaande prognoses zal dit aantal tegen 2030 toenemen tot net geen 20.000 huishoudens (7,5%). Het gemiddeld netto-inkomen voor 2017 ligt op 20.428 euro en zit hierbij licht boven het gemiddelde voor het Vlaamse Gewest (20.100 euro). In Zuienkerke en de Haan is dit net iets hoger (21.250 euro), in Blankenberge is dit dan weer een stuk lager (18.750 euro).

De 3 gemeenten van het actieterrein hebben samen ongeveer 36.000 inwoners, waarvan 57% in Blankenberge, 35% in De Haan en slechts 8% in Zuienkerke. De gemiddelde leeftijdspiramide wijkt sterk af van het gemiddelde in Vlaanderen en dit heeft uiteraard met de vergrijzing te maken. 31,4 % van de bevolking is ouder dan 65 en dat is meer dan 10% hoger dan het Vlaamse gemiddelde. De bevolkingsgroep 35-64 is ongeveer even groot als gemiddeld in Vlaanderen (40,3%). Terwijl de jonge gezinnen (van 18 tot en met 34 jaar) een stuk ondervertegenwoordigd zijn (15,2% tov een Vlaams gemiddelde van 20,1%). Dit is een typisch demografisch profiel voor aan de kust. Zuienkerke, die geen kustgemeente is, heeft dan ook een iets jongere bevolking.

De werkloosheidsgraad en het aandeel leefloners liggen in de buurt van het Vlaamse gemiddelde. Het is wel zo, dat De Haan dit gemiddelde doorgaans vrij goed volgt en het aandeel leefloners en de werkloosheid graad liggen steevast hoger in Blankenberge en lager in Zuienkerke.

WONINGEN IN HET ACTIETERREIN

De 3 gemeenten hebben samen ongeveer 34.423 woningen, waarvan bijna 2/3de een appartement is, dit is een pak boven het Vlaams Gemiddeld (28%). Dit heeft met de kustlijn te maken die sowieso heel sterk verappartementiseerd is. en. De verschillen tussen de gemeenten zijn dan ook groot. Zuienkerke heeft als poldergemeente slechts 8,7% appartementen en een overgrote dominantie van (half-)openbebouwing (76% ten opzichte van een Vlaams gemiddelde van net geen 50%). In Blankenberge is het aandeel appartementen maar liefst 75% en is de open en halfopen bebouwing quasi onbestaande (6,1% en 3,2%). De Haan houdt ergens het midden tussen beide.

Voor Zuienkerke zijn er te weinig vastgoedtransactie om een gemiddelde prijsvaststelling te kunnen doen. In Blankenberge is de prijs van een woonhuis (215.000 euro) lager dan de mediaan in het Vlaamse Gewest (233.000 euro), in De Haan is hij dan weer hoger (255.000 euro). Over de voorbije 5 jaar stijgen de verkoopprijzen, met 6% in Blankenberge en 15% in De

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen
Beoordeling: goed

Het Lindenhof realiseerde in de periode 2015-2019 56 nieuwe huurwoningen. Dit staat voor een jaarlijkse realisatie van 1,65% van het huidige patrimonium en daarmee behoort het Lindenhof tot de betere helft van de Vlaamse klas. Bovendien zitten ook bijzonder veel woningen in de pipeline. 79 woningen zijn in uitvoering (werffase) of hebben reeds bouwvergunning verkregen en 169 woningen zijn goedgekeurd op het lokaal woonoverleg en worden voorbereid voor het uitvoeringsprogramma. Als de SHM daarnaast ook nog eens 67 wooneenheden zal overnemen van het OCMW van De Haan en 19 woningen van SHM Vivendo in het kader van de eengemaakte woonmaatschappij, behaalt zij het streefdoel van de 1000 Wooneenheden. Dit was en is de grootste prioriteit voor de SHM Het Lindenhof. De SHM heeft een goed zicht op het te behalen BSO en werkt hier volop aan mee. Alle projecten worden ten gronde doorgesproken met het lokale woonbeleid en zijn opgenomen op de financiële meerjarenplanning De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Lindenhof voor deze operationele doelstelling dan ook als goed.

- Het Lindenhof realiseerde in de periode 2016-2019 56 nieuwe huurwoningen in 5 projecten:
    - Park De Craene Blankenberge 18 huurwoningen via aankoop goede woning
    - Scharebrugstraat Blankenberge 18 huurwoningen (en 10 koopwoningen)
    - Sergeant De Bruynestraat Blankenberge 14 huurwoningen in een vervangingsbouwproject
    - Manitobawijk De Haan 3 huurwoningen (en 8 koopwoningen)
    - Design & Build Makreelstraat Blankenberge 3 huurwoningen

  Deze **woningbouwproductie** staat voor een jaarlijks gemiddelde van 11,2 woningen. Dit is 1,65 % van het bestaande patrimonium. Hiermee zit de SHM in de betere helft van alle Vlaamse SHM's.

- Wat vooral opvalt bij SHM Het Lindenhof is de **uitgebreide woningaangroei** die nog in het verschiet ligt. De SHM plant 67 woningen over te nemen van het OCMW van De Haan, hierover bestaat reeds een principieel akkoord. Ze heeft 53 woningen in uitvoering in 4 projecten en 1 project waar de vergunning reeds is verkregen en de aanbesteding wordt voorbereid (26 woningen). Verder heeft ze in 6 verschillende projecten in totaal 169 woningen waarvoor een akkoord is verkregen op het lokaal woonoverleg. Het betreft 4 kleinere projecten en twee grotere. Veruit het grootste project is dit van de Lange Thuyn te Blankenberge. In een verkaveling worden ongeveer 250 wooneenheden voorzien en het RUP bepaalt dat minstens 30% à 50% hiervan sociaal moet zijn. Volgens de laatste stedenbouwkundige studies zouden er 113 sociale huurwoningen kunnen komen binnen dit project. De SHM heeft hiervoor reeds een aankoopbelofte ondertekend. In een ander project te Zuienkerke worden 25 woningen voorzien, maar hiertoe is het RUP nog in opmaak. Verder is er reeds een principiële toezegging van de SHM Vivendo om 19 woningen in De Haan over te nemen in het kader van de eengemaakte woonmaatschappij. Op deze manier groeit de SHM verder door naar ruim 1000 woningen en kan ze haar zelfstandigheid borgen. Daar waar de SHM momenteel nu net geen 700 woningen heeft, betekent dit een zeer snelle aangroei. Deze woningen moeten

immers op het uitvoeringsprogramma staan tegen 31/12/2023. De SHM is zich bewust dat dit stevige ambities zijn en dat dit ook de organisatie van de SHM zal veranderen. De visitatiecommissie adviseert om de impact op de organisatie(beheersing) ook reeds te bekijken voorafgaandelijk aan de oefening die dient te gebeuren voor de eengemaakte huisvestingsmaatschappij.

- De SHM **realiseert haar woningen op verschillende manieren**. Deels gebeurt dit via het traditioneel proces van woningbouw op gronden die in bezit zijn. Daarnaast zijn er een aantal vervangingsbouwprojecten, waarbij de SHM naar verdichting streeft op reeds bebouwde sites. De SHM realiseerde ook Design & Build projecten, neemt woningen over van OCMW's in haar actieterrein en werkt samen met de intercommunale voor de realisatie van gemengde woonprojecten.
- De gemeenten die behoren tot het actieterrein van de SHM kregen een gezamenlijk **BSO** van 279 woonheden opgelegd. Bij de laatste voortgangstoets (2019) waren er ongeveer 196 woningen gerealiseerd en gepland. Daarnaast hebben diverse andere projecten de beleidstoets gehad op het lokaal woonoverleg en zo wordt het BSO in iedere gemeente behaald of zelfs ruimschoots behaald. Omdat de SHM gebruik kan maken van het systeem van de eenmalige overschrijding waarbij het aanvragen van een woonbeleidsconvenant niet nodig is, is er geen enkel woonbeleidsconvenant afgesloten in het actieterrein. De visitatiecommissie apprecieert deze inspanningen, die ook te kaderen zijn binnen het eigen objectief van het behalen van de 1000 woningen.

	BSO - verwachtingen		gerealiseerd + gepland		beleidstoets	
	0-meting	BSO	toename	rest	woon-overleg	rest
Blankenberge	519	154	134	20	144	-124
De Haan	135	107	57	50	93	-43
Zuienkerke	41	18	5	13	25	-12
	695	279	196	83	262	-179

(**Tabel:** BSO-gegevens: gegevens voortgangstoets + projecten die de beleidstoets hebben doorstaan)

- In alle projecten zijn de gemeentelijke stedenbouwkundige **diensten betrokken**. Dit gebeurt zowel van bij aanvang (de keuze van de site), alsook doorheen de vergunningsfase. Alle actoren met wie de visitatiecommissie gesproken heeft, getuigen van een goede en tijdige samenwerking met de SHM. De SHM heeft tot op heden slechts éénmaal gebruik gemaakt van de procedure van een architectuurwedstrijd met een fase van selectie en een wedstrijdfase; ook toen was de stedenbouwkundige dienst van bij aanvang en in alle fases betrokken.

Een heel belangrijk objectief van deze SHM is het behalen van de **1000 woningen**. De drie gemeenten in haar actieterrein ondersteunen dit en vanuit een gemeenschappelijke visie op sociaal wonen werken ze samen aan een sterke aangroei van het patrimonium. De SHM pakt dit aan samen met haar partners in het actieterrein. Hierdoor zet iedereen zijn schouders onder het behalen van het sociaal objectief en zelfs meer. Dit wordt sterk gewaardeerd door de visitatiecommissie.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

Het Lindenhof is een maatschappij die zich vooral toelegt op de bouw en verhuur van sociale huurwoningen, ze realiseert en verkoopt ook koopwoningen in het kader van een voldoende mix op projectniveau. De SHM verkocht in de periode 2015-2019 34 sociale koopwoningen in vier gemengde huur- en koopprojecten. Omdat de SHM een huurmaatschappij is en niet bemiddelt in sociale leningen, worden de prestaties van de SHM op vlak van koopactiviteiten in dit visitatierapport niet beoordeeld.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

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

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

Beoordeling: goed

Van een SHM wordt verwacht dat zij beschikt over een duidelijke strategie voor het verwerven van gronden en panden. Deze strategie moet het bovendien mogelijk maken om de nodige sociale woonprojecten te kunnen uitvoeren. Het Lindenhof beschikt over quasi geen gronden, maar heeft een uitgebreide woning-aangroei voor de boeg. Ze realiseert dit via diverse afspraken met partners in het actieterrein. De SHM zoekt op dit moment niet naar een strategische grondreserve. Dit is in haar actieterrein met de hoge prijsdruk van de kust ook een moeilijke opgave. Ze zoekt naar opportuniteiten die ze onmiddellijk inzetbaar acht. De visitatiecommissie vindt dit een verstandige insteek en beoordeelt de prestaties van Lindenhof voor deze operationele doelstelling als goed.

- Op basis van de prestatiedatabank stellen we vast dat eind 2015 de SHM een reserve van 65 are had die door inzet in projecten gedaald is naar 48 are eind 2019. Dit is in vergelijking met de overige SHM's een van de laagste grondreserves. 46 are van de **huidige grondreserve** (96%) wendt de SHM aan heden voor projectrealisatie.

  De grondreserve daalde omdat deze werd ingezet voor projecten, maar tegelijk kocht de SHM wel één terrein aan, met name het terrein voor het project Ringlaan Noord (De Haan) in 2016 (25 are). Ook deze grondpositie wordt zoals aangegeven vandaag ingezet voor een nieuwbouwproject.

- Voor het project te Zuienkerke is een **grondverwerving** van 71 are voorzien. Hier is de gemeente Zuienkerke bezig met de opmaak van een RUP (met daaraan gekoppeld een onteigeningsplan). De SHM is ondertussen ook reeds aan het onderhandelen met de eigenaars om indien mogelijk vrijwillig te verkopen.

  Het belangrijkste project dat op stapel staat is ongetwijfeld "De Lange Thuyn". Hiertoe heeft de SHM een aankoopbelofte getekend op 22.12.2020 voor de verwerving van 107 are. Dit is het grondaandeel van de SHM in de 5 projectzones die voorzien zijn binnen dit project. In totaal mogen er in dit project 249 entiteiten gerealiseerd worden (sociaal + privaat). Volgens de laatste simulatie van de intercommunale die volumestudies heeft uitgevoerd, zou de SHM zeker 113 entiteiten kunnen realiseren. Dit betreft dus een project met een bijzonder hoge densiteit.

  Verder koopt de SHM nog een perceel aan van ongeveer 5 are in de Kerkstraat te Blankenberge voor de realisatie van 11 appartementen. De akte voor deze aankoop werd verleden op 17 maart 2021.

- Naast de traditionele aankoop, werkt de SHM voor twee kleinere projecten ook met een **erfpacht** constructie. Dit is het geval voor de percelen Zuidlaan 51 en Van Monsstraat 19 te Blankenberge. Op beide percelen samen worden 5 woningen voorzien.
- Ten slotte heeft de SHM voor een **symbolische euro** twee panden overgenomen van de gemeente Blankenberge in de Scharebrugstraat 112-114. Het betreft twee panden met een hoge erfgoedwaarde. De herbestemming van deze panden naar sociale woningen zal dus mogelijk iets duurder uitvallen dan een standaardproject, maar de verlaagde aankoopprijs zou dit moeten compenseren.

De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM actief op zoek is naar ontwikkelingsmogelijkheden en hiervoor ook een strategie heeft. Ze zet bovendien ook breed in met verschillende verwervingsstrategieën. Uiteraard staat dit ook in het teken van het behalen van de grens van 1000 woningen, maar dit doet geen afbreuk van de goede prestatie die de SHM hier neerzet.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Het Lindenhof is niet ongevoelig voor de doelgroepen in haar werkingsgebied, maar in de praktijk verlopen sommige elementen stroef. Voor nieuwe projecten analyseert de SHM op een gedegen wijze de wachtlijsten. Tegelijk is het moeilijk om een antwoord te bieden aan de heel grote vraag naar kleinere wooneenheden. Bij de aanpak van onderbezetting wringt het schoentje nog wat. De SHM heeft een procedure die ze trapsgewijs inzet, maar tot op heden is er slechts één gezin aangeschreven. Het Lindenhof heeft een beperkt aantal woningen die via een lokaal toewijzingsreglement voorbehouden zijn voor ouderen, en heeft daarnaast geen projecten of samenwerkingen voor huisvesting van specifieke doelgroepen. Die vraag lijkt er ook bij woonwelzijnsactoren niet te zijn. Omdat de SHM actief is in een werkingsgebied met een heel sterke vergrijzing houdt ze in haar nieuwbouwprojecten hier sterk rekening mee. Omwille van deze prestaties beoordeelt de visitatiecommissie deze operationele voor verbetering vatbaar.

- Er is een vrij groot verschil in **wachtduur** tussen verschillende kandidaat-huurders. Koppels zonder kinderen moeten het langst wachten (77 maanden), terwijl koppels met kinderen bijna een derde van die wachttermijn hebben (28 maanden). Tussenin bevinden zich in oplopende volgorde éénoudergezinnen met een gemiddelde wachtduur van 31 maanden, alleenstaanden met een wachtduur van ruim 40 maanden en grote gezinnen (bijna 41 maanden). Veel heeft uiteraard te maken met de samenstelling van de wachtlijsten.

  Eind 2019 waren er zo in totaal 815 **kandidaat huurders** (waarvan slechts 6 voor een interne mutatie). Van deze kandidaat-huurders was 63% alleenstaande en 20% 2-persoonshuishoudens. In het huidige patrimonium heeft een kwart van de woningen één slaapkamer, 30 % 2 slaapkamers en dus bevatten 45 % drie slaapkamers of meer. Bijgevolg zit hier een stevige spanning op. Dan is het belangrijk na te gaan hoe de nieuwbouwprojecten worden ingezet om hier een antwoord op te bieden.

  Van de 56 nieuwe woningen die gerealiseerd werden, waren er 43% wooneenheden met één slaapkamer. Woningen (24), 27% wooneenheden met 2 slaapkamers (15), 18% wooneenheden met 3 slaapkamers (10) en 12 % met 4 slaapkamers (7).

  Uit de documenten die de visitatiecommissie kon inkijken blijkt duidelijk dat de samenstelling van de **woontypologie** per project deel uitmaakt van het lokaal woonoverleg en ook met de stedenbouwkundige diensten wordt besproken. De SHM tracht steeds een antwoord te bieden conform haar wachtlijstanalyse en aanvullend op het lokaal reeds aanwezige patrimonium. Hierbij zoekt de SHM ook steeds de complementariteit met het bestaande patrimonium (grotere diversiteit aan typologieën) en tegelijk moet ze ook een stedenbouwkundige inpassing in de wijk respecteren (eenheid in typologieën). De visitatiecommissie

kon vaststellen dat alle woonactoren deze aanpak konden appreciëren en kan nog de suggesties toevoegen om naast de aantallen op de wachtlijst ook de wachttijden mee te nemen en ook de aanpak van onderbezetting mee te nemen in het nieuwbouwprogramma. Dit is vandaag niet het geval.

Verder heeft de SHM 3 gezinnen met 9 of meer leden op de wachtlijst. Vandaag geeft ze aan dat ze deze onmogelijk kan bedienen en dat het ook niet de bedoeling kan zijn om woningen te voorzien voor deze beperkte doelgroep, die dan later onverhuurbaar blijken. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om toch eens over het muurtje te kijken bij collega SHM's die hier wel een werkbare oplossing voor gevonden hebben.

- Alle gemeenten in het actieterrein hebben een lokaal **toewijzingsreglement** op basis van lokale binding: recent of heden woonachtig zijn (geweest) in de gemeente (Blankenberge, De Haan en Zuienkerke), 15 jaar in de gemeente hebben gewoond (De Haan en Zuienkerke), schoolgaande kinderen hebben of mantelzorger zijn binnen de gemeente (Zuienkerke). Daarnaast verhuurt de SHM ook 18 woningen aanpalend aan het dienstencentrum te Blankenberge; deze worden via het lokale toewijzingsreglement voorbehouden voor het doelpubliek van 55+. De visitatiecommissie vraagt zich af of deze leeftijdsgrens niet eens moet herbekeken worden. Indien het hier een heel hoog aantal woningen zou betreffen, dan zou je deze lage leeftijdsgrens kunnen benaderen vanuit een meer intergenerationele benadering. Dit is hier toch niet het geval.
- De SHM is actief in een gebied met een sterke demografische **vergrijzing**, ze probeert hier dan ook aandacht voor te hebben bij de ontwikkeling van haar projecten. Omdat ze meent voldoende woningen te kunnen aanbieden binnen haar klein werkingsgebied, opteert ze niet voor aanpasbare woningen, maar voor een voldoende groot aanbod aan woningen die in principe rolstoelbewoonbaar zouden moeten zijn. Ze heeft vandaag reeds 7 volledig aangepaste rolstoelbewoonbare woningen te Blankenberge en ze merkt dat het niet steeds evident is hier geschikte kandidaten voor te vinden. Dus tracht ze een aantal van deze kenmerken te integreren in al haar patrimonium.

  Vanuit die optie kiest ze voor een algehele aangepastheid. In haar bestekrichtlijnen vraagt ze aan haar architecten: *'ontwerpideeën die een degelijke woonkwaliteit garanderen, voldoende flexibiliteit en aanpasbaarheid in zich dragen, anticiperen op duurzaamheidsaspecten, zowel qua opbouw als later gebruik en die bovendien gerealiseerd worden binnen een aanvaardbaar bouwbudget … Met toegankelijkheid, veiligheid, innovatie betreffende zowel elk individueel appartement, de relatie tussen de verschillende appartementen als de integratie van de appartementen in de onmiddellijke omgeving, de privatieve en gemene delen. Er wordt niet enkel gedoeld op toegankelijkheid en veiligheid voor minder mobiele of andersvalide personen maar wel een integrale benadering van jong tot oud, binnen het gehele concept met een visie op lange termijn'.*

  Het is duidelijk dat hier dus effectief aandacht voor is, tegelijk laat dit wel veel marge voor interpretatie, als de SHM effectief wil dat een appartement rolstoelbewoonbaar of op z'n minst rolstoelbezoekbaar is, zal ze toch verder moeten gaan. We zouden bijgevolg suggereren dit iets verder uit te werken naar de te verwachten prestaties van de ontwerpers op dit vlak: drempelloosheid; draaicirkels in alle ruimte, deurbreedte, een aantal verhoogde stopcontacten, …
- De SHM heeft een aanpak voor **onderbezetting** opgenomen in haar intern huurreglement. In een eerste fase werden alle onderbezette woningen geïnventariseerd. In ruim 10% van de woningen is er sprake van onderbezetting. In de meeste gevallen zijn er 2 kamers op overschot, in een kleiner aantal gevallen zijn dit er 3 kamers en in 1 uitzonderlijk geval sprake van 4 kamers op overschot. Dit betreft een ouder koppel in een woning met 6 slaapkamers. In maart 2020 werd de eerste groep aangeschreven, met name deze met het meeste kamers op overschot. Maar dat betreft dus enkel dat ene koppel. Het is pas naar aanleiding van de visitatie (een jaar later dus) dat de SHM beslist heeft om alle huishoudens die op de lijst staan effectief aan te schrijven. De visitatiecommissie vindt dat de SHM hier wel erg laat mee van start is gegaan.

De SHM geeft aan dat ze in eerste instantie liever opteert voor een stimulerend beleid. Dit is ook de opzet van het project aan de Lindelaan in De Haan en het project RUP Zuienkerke. De analyse van het aantal kandidaten voor een vrijwillige mutatie op de wachtlijst toont evenwel aan dat deze aanpak vandaag nog niet zo'n succes is.

Er is in het patrimonium slechts 1 woning waar er sprake is van overbezetting, dit huishouden is uitgenodigd voor een gesprek en is kandidaat voor een mutatie naar een grotere woning.

- De SHM verhuurt geen woningen aan specifieke doelgroepen voor begeleid zelfstandig wonen of heeft ook geen projecten met andere woonwelzijnsactoren hiertoe. Uit de gesprekken die de visitatiecommissie had met de woonactoren, alsook met het beleid bleek hier ook geen expliciete vraag naar. Het was wel duidelijk dat het lokale woonbeleid en bijgevolg ook doelgroepenbeleid deel uitmaakte van het lokale woonoverleg. Alle actoren gaven aan dat de SHM daarin een betrouwbare partner was, met uitzondering van de vraag naar een aantal hele grote woningen voor die drie specifieke gezinnen.

  Verder heeft de SHM geen verhuringen buiten het sociaal huurstelsel, ze heeft gemeenten gewezen op de mogelijkheid hiertoe, maar tot op heden is hier nog geen enkele gemeenten op ingegaan.

Er is een duidelijk verschil in wachttijd tussen de verschillende doelgroepen, dit mede door een spanningsveld tussen het aanbod en de vraag naar verschillende woontypologieën waarbij de SHM veel grote woningen in bezit heeft met daarnaast vooral grote vraag naar kleine woningen. Tegelijk is de aanpak van onderbezetting quasi onbestaande. Ofschoon een aanpak van de onderbezetting het tekort aan kleine woningen alleen acuter maakt, beveelt de visitatiecommissie toch aan de wachttijden mee op te nemen in de analyse voor de realisatie van nieuwe projecten en deze nieuwe projecten ook in te zetten in haar aanpak van onderbezetting. Dit is nodig om de nieuw- en vervangingsbouw in te kunnen zetten als sluitstuk voor hun doelgroepenbeleid.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De SHM heeft een gedetailleerd beeld van de woningkenmerken en de kwaliteit van haar patrimonium, conform de conditiemeting van de VMSW. Ze werkt met een renovatieplanning, maar deze is nog niet voldoende afgestemd op de conditiemeting. Deze planning is hierdoor niet correct, alsook heel voorbarig. Zo zijn de meeste geplande projecten (14) opgenomen voor ten vroegste 2026 (of later) en zijn drie van de zes projecten die vroeger zijn gepland, niet langer realistisch. De SHM zal deze woningen immers niet langer renoveren maar kiezen voor vervangingsbouw. Verder is de renovatieplanning ook niet opgenomen in de financiële planning. De ERP2020-doelstellingen zijn niet behaald en vandaag is er ook nog te weinig duidelijkheid hoe men deze alsnog zal bereiken. Op het vlak van onderhoud en herstel heeft de SHM voldoende knowhow en routine, maar dit kan mogelijks nog beter gestroomlijnd worden. Op basis van deze bevindingen beoordeelt de visitatiecommissie deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- Conform haar opdracht heeft de SHM in de periode 2019-2020 werk gemaakt van het in kaart brengen van de **kwaliteit** van haar patrimonium. Ze gebruikte hiervoor de tool 'Woningkenmerken' voor de conditiemeting van de VMSW. Deze meting toont duidelijk aan dat er een grote noodzaak is om snel werk te maken van een doorgedreven renovatie van het woningpatrimonium. Ruim 60% van het patrimonium bevat meerdere elementen uit het scorecard systeem die in slechte of zeer slechte staat zijn.

- De SHM realiseerde in de visitatieperiode één renovatieproject in de Wijk het Lindenhof (De Haan), met een vervanging van de daken op 66 woningen. Dit voor een totaalbudget van iets meer dan 1 miljoen euro. De **renovatieplanning** van de SHM dateert van april 2019 en is eigenlijk niet gebaseerd op de scorecardmeting, maar houdt vooral rekening met het bouwjaar van de woning. Sinds begin 2021 worden alle projecten nu systematische getoetst op hun haalbaarheid en wenselijkheid, wat toch belangrijke verschuivingen te weeg zal brengen, het gaat dan vooral over projecten die gepland stonden als renovatie en waar men nu zal kiezen voorvervangingsbouw. Dit maakt de renovatieplanning toch heel onbetrouwbaar. De SHM is zich ten zeerste bewust dat ze hier een tandje moet bijsteken.

  De huidige renovatieplanning bevat twintig verschillende projecten voor een totaal budget van ongeveer 17.750.000 euro. Een eerste project zou van start gaan in 2021 voor een totaalbudget van 1 miljoen euro. Intussen is echter gebleken dat renovatie geen optie is en dat vervangingsbouw nodig is om de juiste energetische kwaliteit te behalen. Drie andere projecten zouden opstarten in 2022 voor een budget van 6.580.000. Ook hier is gebleken dat een renovatie voor twee van deze drie projecten (samen 5.540.000 euro) geen optie is omwille van dezelfde reden. Deze projecten moeten dus herdacht worden naar een aanpak van vervangingsbouw. Dit betekent een aanzienlijke vertraging, aangezien de SHM hiervoor zelfs nog de conceptfase moet aanvatten. Een vijfde project vangt aan in 2024 (250.000 euro), een zesde in 2025 (780.000 euro). Alle overige 14 projecten staan opgenomen vanaf 2026 (9.000.000 euro), maar zijn de facto eigenlijk nog niet ingepland. Het feit dat het gros van de projecten aan de verre horizon is geplaatst en dat van de zes opgenomen projecten de drie grootste onrealistisch zijn, doet vragen rijzen bij de renovatieplanning.

  Zoals reeds gesteld is de SHM zich terdege bewust van deze problematiek en wenst ze hier werk van te maken. De visitatiecommissie kan alleen maar aanbevelen dit ook effectief te doen: alle geplande projecten dienen dringend nader onderzocht te worden en de planning moet zo opgebouwd worden dat klanten minder lang in de kou blijven staan.

- De **ERP2020-doelen** zijn nog niet behaald: slechts 70% van de woningen voldoet aan de verwachtingen op het vlak van dubbel glas, dakisolatie en energiezuinige verwarming. De ERP-problematiek zit geconcentreerd in één wijk (Scharebrugwijk) en enkele gebouwen. Het betreft telkens wooneenheden met elektrische verwarming. Alle woningen hebben dubbel glas en de 4 woningen zonder dakisolatie staan op de korte termijnplanning voor renovatie. Het zijn net de woningen met elektrische verwarming waarvoor de SHM op dit moment het geweer van schouders verandert in de renovatieplanning. Een aantal van hen zijn opgenomen in de totaalaanpak van de wijk Scharebrugge, in een aantal andere gevallen heeft de SHM nog geen antwoord omdat de kokers voor de nutsvoorzieningen voor een ander type verwarming ontbreekt. Deze woningen zijn heden nog opgenomen op de renovatieplanning, maar naar alle waarschijnlijkheid zal zij hier dus toch voor vervangingsbouw opteren. Deze normen worden met andere woorden ook op korte termijn niet behaald.

- De SHM is geen voortrekker wat betreft **duurzaamheid** van het patrimonium, maar geeft toch aan hier op een 'verstandige' manier te willen mee omspringen. Concreet is een hoge isolatiegraad is het uitgangspunt en zijn in diverse projecten zonnepanelen en zonneboilers opgenomen. De SHM neemt verduurzaming ook op in haar bestek voor architectuuropdrachten: *'… Daarnaast verdient ook de meer technologische benadering van duurzaamheid de nodige aandacht. Energievoorziening en (beperking van het) energieverbruik, waterverbruik en –zuivering, doeltreffende gebruik van hernieuwbare grondstoffen, … zijn zeer belangrijke aandachtspunten waar in de gunningsprocedure bijzondere aandacht aan zal geschonken worden … … Duurzaamheid kan ook verkregen worden door de planindeling en het concept. Die aspecten dienen in het ontwerp wel voldoende uitgewerkt te worden. Als algemene richtlijn inzake duurzaamheid kan worden vermeld dat duurzame maatregelen per definitie volgende eigenschappen vertonen: levenscyclus van de materialen, essentieel en eenvoudig, compact, kosteneffectief, gebruiks- en onderhoudsvriendelijk, herkenbaar, bevatbaar en functioneel, beproefd, voorspelbaar en controleerbaar, algemeen toepasbaar…'*.

Uit de laatste alinea blijkt dat de SHM 'verstandig' bouwen ook gelijkstelt met duurzaam bouwen. De visitatiecommissie suggereert om dit uitgangspunt te concretiseren, zoals door verwachtingen te formuleren op het vlak van energetische performantie, hemelwaterrecuperatie, enzovoort. Het renovatiepact 2050 en de hierin opgenomen doelstellingen zijn hierin ook relevant

- De SHM beschikt over een eigen klusjesdienst met 2 klusjesmannen. Deze staat in voor **kleine herstellingen** en het op punt stellen van woningen voor verhuring. De klusjesmannen worden aangestuurd vanuit de technische dienst, die uit drie medewerkers bestaat. Zij registreren technische meldingen door de klant, waarbij elk van hen de meldingen opvolgt die hij of zij zelf in ontvangst nam. De visitatiecommissie kon vaststellen dat de SHM-medewerkers dit met de nodige knowhow en gedrevenheid opnemen. Alleen is er vandaag geen gelijklopende systematiek en geen vangnet voor dossiers die tussen de mazen van het net glippen, noch is ereen opvolgingssysteem voor situaties waarin één van de medewerkers uitvalt. Evenmin vindt een systematische controle plaats op openstaande werkbonnen, of zijn tijdslimieten bepaald waarin een herstelling dient te gebeuren.
- Uit gesprekken met huurders en woon- en welzijnsactoren blijkt dat er nog verbetering mogelijk is, maar dat de tevredenheid over de klusjesmannen al bij al vrij hoog is. Dit is opmerkelijk omdat zij toch vaak moeten werken aan woningen waar de kwaliteit reeds een tijdje onder druk staat. De meeste aangekaarte problemen zijn terug te brengen tot onduidelijke of ontbrekende communicatie. Indien bijvoorbeeld blijkt dat een herstelling langere tijd op zich zal laten wachten, omdat deze bijvoorbeeld deel uitmaakt van een totaalrenovatie of een onderdeel besteld moet worden, dan is er geen tussentijdse communicatie. De visitatiecommissie beveelt aan dit op te nemen in een procedure die de aanpak van de kleine herstellingen en onderhoud in eigen beheer kan stroomlijnen. Het gaat hierbij de facto vooral over twee elementen: extern - communicatie met de klant (1) en intern - een systeem van opvolging, interventietijden ontwikkelen (2). Zo'n procedure zal sowieso noodzakelijk zijn naarmate het patrimonium van de SHM verder uitbreidt.
- De SHM maakt geen gebruik van het ZieZo!-boekje, maar heeft wel een **uitgebreid overzicht op de website** om aan te geven welke werken ten laste zijn van de huurder. Uit gesprekken met de huurders bleek evenwel dat niet iedereen dit overzicht kende. Bovendien kan de communicatie hieromtrent best actiever en via meerdere kanalen verlopen, aangezien de website niet voor iedereen het meest aangewezen werkinstrument is.
- De SHM doet voor tal van herstellingen en onderhoud beroep op onderaannemers via een **raamcontract.** Zo heeft ze raamcontracten voor het vervangen van keukens, binnendeuren en garagepoorten. Veruit het belangrijkste raamcontract is dat voor pechverhelping en onderhoud- en herstel van sanitair, verwarming en elektrische installaties. De benadering om dit in een raamcontract te plaatsen is een grote ontlasting voor de eigen werking van de technische dienst. De visitatiecommissie kon overigens vaststellen dat deze herstellingen ook door de eigen technische dienst goed worden opgevolgd. Uit signalen die de visitatiecommissie kreeg van sommige huurders en actoren blijkt wel dat het omgaan met sociale huurders door onderaannemers een aandachtspunt is. De visitatiecommissie suggereert de mogelijkheid te onderzoeken om vanuit de klantenwerking van de SHM een (beperkte) opvolging te organiseren naar deze onderaannemers toe. Dit kan opgebouwd worden vanuit de bestaande misverstanden en wrevel die er op dit moment is bij de huurders, die men kan capteren bij de huurdersadviesraad..

Het streefdoel van 1000 woningen was de voornaamste prioriteit voor de SHM de laatste jaren. Ze heeft ook ingezet op (sociale) dienstverlening, maar binnen de bouwactiviteiten kreeg nieuwbouw voorrang op renovatie. Dit heeft op deze operationele doelstelling echter een aantal consequenties waartoe de visitatiecommissie twee aanbevelingen wenst te formuleren.

- Een eerste aanbeveling gaat over het versneld werk maken van een echte, verbeterde en correcte renovatieplanning. De SHM heeft uitgebreide inzichten op de kwaliteit van haar patrimonium, maar gebruikt deze vandaag niet op een synthetische manier tot een renovatieplanning te komen. Dit is nodig om enerzijds snel werk te kunnen maken van een verhoging van de woningkwaliteit en anderzijds ook naar de bewoners toe te kunnen communiceren hoe en wanneer de SHM plant iets te ondernemen ten aanzien van de woningkwaliteit. Vandaag ligt het onbegrip van de bewoners in sommige gebouwen of complexen in de aanpak van de SHM ook ten dele in dit pijnpunt.
- Een tweede aanbeveling gaat over het stroomlijnen van de aanpak voor onderhoud en herstel. Er is op dit moment een duidelijke aanpak die alle medewerkers van de technische dienst in de praktijk volgen, maar een gebrek aan

OD 2.2: De SHM realiseert kwaliteitsvolle woningen in een behoorlijke woonomgeving

De kwaliteit van nieuwbouwwoningen en de woonomgeving zijn onderworpen aan de bepalingen in de Vlaamse Wooncode en aanvullende kwaliteitsrichtlijnen door de minister opgelegd. Omdat in het procedurebesluit de kwaliteit van nieuwe woningen conform de wettelijke vereisten is gewaarborgd, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties op deze OD niet apart. Als de SHM geen kwaliteitsvolle woningen zou plannen, zou ze de toets van de programmatiecyclus immers niet doorstaan. De beoordeling van de kwaliteit van de bestaande woningen is vervat onder OD 2.1.

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust
Beoordeling: goed

Het Lindenhof heeft in de visitatieperiode slechts 2 projecten opgeleverd. Bij één daarvan is er een gerechtsprocedure lopende. Een ander betreft een renovatie van platte daken. Bij renovaties en onderhoudswerken zijn er geen meerwerken; dit is ook het geval bij nieuwbouwprojecten in de visitatieperiode. Zij werkte recent met een architectuurwedstrijd en geeft vorm aan richtlijnen voor ontwerpers ("work in progress"). Het Lindenhof realiseert wel dikwijls kleinschalige projecten (zie OD 1.1) waarbij het respecteren van de plafonds geen sinecure is. De SHM heeft een opvolgingssysteem uitgewerkt van bij de ontwerpfase tot de oplevering. De SHM streeft ernaar om haar woongelegenheden optimaal af te leveren aan haar huurders en werkt ook met duurzaame materialen. Ze volgt de dossiers op in Sociopack. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Het Lindenhof op deze doelstelling als goed.

- Prijsbewust bouwen wordt o.a. gemeten op basis van de vergelijking met de maximale kostprijsnorm zoals die door de VMSW is bepaald en als referentiepunt wordt gebruikt bij het verstrekken van de gesubsidieerde financiering voor de nieuwbouw - en renovatieprojecten. De daadwerkelijke kostprijs bij oplevering (inclusief contractwijzigingen) is een belangrijke factor voor het bepalen van de mate waarin de SHM prijsbewust bouwt.
    - Het Lindenhof heeft een zeer kleine reserve aan gronden en heeft het moeilijk om projecten te realiseren. , omwille van de schaarste van die gronden in haar actieterrein. Zij werkte met 1 CBO-project. Zij beschikt voor de rest over aankoopbeloften (zie OD 1.4). Zij houdt rekening met haar sociaal oogmerk en met financiële haalbaarheid. De gemeentelijke actoren bevestigden tijdens

de visitatiegesprekken dat de SHM steeds overleg pleegt met de gemeente omtrent de technische en inhoudelijke haalbaarheid van het voorgestelde project van voor de ontwerpfase (zie OD 6.2).

  - Bij de vorige visitatie in 2014 bleek dat Het Lindenhof, het subsidiabel leningsplafond in de ontwerpfase meestal respecteerde, maar contractwijzigingen leidden voornamelijk bij nieuwbouw tot substantiële meerkosten tijdens de uitvoeringsfase . De SHM behoorde in de periode 2008 - 2012 tot de 10% SHM's met het hoogste percentage contractwijzingen. Verzachtende omstandigheden waren de soms kleine bouw- en renovatiedossiers met minder schaalvoordelen. De visitatiecommissie raadde aan om blijvend in te zetten op een goed opvolgingssysteem m.b.t. kostprijs van projecten en dit van een eerste "idee" tot de definitieve oplevering. Deze opvolging geeft een inzicht in het feit of de SHM globaal prijsbewust bouwt en biedt tevens mogelijkheden om, waar nodig, bij te sturen. Dit bijsturen kan ook de vorm aannemen van het opmaken van een ontwerprichtlijnen en/of het verder aanpassen van de bestekken.

- In de periode 2015-2019 heeft de SHM een aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten opgestart, waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ontwerpbedrag van de werken onder het subsidiabel leningsplafond bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (sinds 2012 FS3) blijft, kan ze de investeringen volledig financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit subsidiabel leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme lening. De visitatiecommissie heeft de meest recent opgestarte of uitgevoerde nieuwbouw- en renovatieprojecten van nabij bekeken. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond heeft gerespecteerd in de ontwerpfase bij alle projecten.

- De contractwijzigingen ten opzichte van het **bestelbedrag** bij nieuwbouwprojecten zijn onder controle voor 2019. De SHM heeft actueel 4 werven in uitvoering. Daar verhoudt de raming van de ontwerper tegenover de maximumprijs van de VMSW als volgt: Lindenlaan 14: 99,2%; Kerkstraat 150-152: 97,5%; Stationsstraat 15: 94,20% en voor de Sharebrugstraat 112-114: 113,4%. Bij dit laatste project was de grondverwerving gratis. Het bedrag voorzien hiervoor, is toegewezen aan de vervangingsbouw, zodat de SHM binnen de kostprijsnorm blijft. De visitatiecommissie heeft wel 2 renovatieprojecten kunnen inkijken: renovatie van platte daken en vervanging van collectieve CV ketel bij bejaardenwoningen. Hier waren er geen overschrijdingen. De SHM heeft ook energiepremies aangevraagd bij VKF en bekomen voor deze projecten.

- Naast het bestelbedrag van de werken is ook het **uitvoeringsbedrag** van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM het leningsplafond uiteindelijk heeft gerespecteerd. De visitatiecommissie keek de eindafrekening in van het enige project dat in 2019 werd opgeleverd: het bouwen van 3 woningen in de Makreelstraat, Blankenberge. Dit was een Design & Build opdracht, waarbij de SHM aankoopt tegen een vast bedrag. Hierdoor draagt zij geen enkel financieel risico.

- Het Lindenhof streeft om voor iedere project binnen de 95% van de maximum kostprijsnorm van de VMSW te blijven. Dit zowel bij het voorontwerp, definitief ontwerp en zeker bij aanbesteding (sinds 1/7/17 => openbare procedure) en dit conform de simulatietabel. Tot voor kort waren dit vaak mondelinge afspraken met de architecten met betrekking tot de kostprijsnorm. Gezien de vele bouwprojecten die op stapel staan, is de SHM begonnen met de bestekken aan te passen, conform de specificaties opgenomen in haar raamcontracten. Zo beschrijft zij haar kwaliteitseisen gekoppeld aan criteria om het ontwerp te beoordelen. Concreet zullen de ontwerpers 'integraal' moeten ontwerpen. M.a.w. zo eenvoudig mogelijk met een zo goedkoop mogelijk beheer. Het gebouw op een constructief logische manier opbouwen vormt hierin een eerste stap. Voor de ontwerpers is een leidraad opgemaakt met minimumcriteria met betrekking tot milieuvriendelijkheid, toegankelijkheid en flexibiliteit van het patrimonium, dat geldt voor elk bouw-, renovatie- of vervangingsprojecten. Er wordt hierin o.a. bijzondere aandacht gevraagd m.b.t. het

bouwbudget, duurzaamheid en energiezuinigheid en er wordt steeds naar eenvoudige technieken gestreefd die zowel kosten sparend zijn in installatie en onderhoud (het installeren van toezichtputjes) De visitatiecommissie vindt het een goede zaak dat de SHM deze kostprijsnorm inschrijft in de bestekken en ook werkt met architectuurwedstrijden.

- Indien we rekening houden met het omvangrijke bouw- en renovatieprogramma van de SHM voor de volgende jaren (zie OD 1.1 en OD 2.1) is het onder controle houden van de bouwkosten van huurwoningen van cruciaal belang. De visitatiecommissie raadt de SHM aan in het licht van haar bouwprogramma, om de richtlijnen voor de architecten en projectteams verder uit te werken en een kostprijsnorm vast te leggen (tussen de 90% en de 95% voor nieuwbouw, 98% voor renovatie%) om zo eventuele meerprijzen op te kunnen vangen, zonder beroep te dienen te doen op eigen middelen. Dit zal de financiële leefbaarheid ten goede komen.

OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust
Beoordeling: goed

De huurlasten liggen bij Het Lindenhof iets hoger dan de mediaan huurlasten van de andere SHM's. Dit is gedeeltelijk te verklaren door een relatief hoog aandeel appartementen (46%). Voor de overige huurlasten vernieuwt zij regelmatig de raamcontracten. De SHM voert een voorcontrole uit bij huuropzeg door de huurder en sluit zich aan bij acties van lokale actoren voor energiebesparende maatregelen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Het Lindenhof als goed.

- In het vorige visitatierapport was deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar. "*De huurlasten liggen vrij hoog bij Het Lindenhof in vergelijking met de sector en de visitatiecommissie raadt aan om de inspanningen om de huurlasten te verlagen op te drijven en tegelijk in te zetten op het organiseren van een voorcontrole bij een huuropzegging en op het sensibiliseren van de huurders omtrent het energieverbruik in hun woningen.*" De visitatiecommissie vindt dat de SHM belangrijke inspanningen heeft geleverd, want zij gaf gevolg aan deze aanbevelingen.
- Bij de beoordeling van prijsbewust verhuren is de context van deze prestaties belangrijk. Ten opzichte van 2015 liggen eind 2019 de huurprijzen van appartementen en woningen van Het Lindenhof 9% hoger. Bij de appartementen bevindt het Lindenhof zich op de mediaan van de huurprijzen van alle SHM's. Bij de eengezinswoningen behoort Het Lindenhof tot de groep met de 40% laagste huurprijzen. De gemiddelde maandhuurprijzen van de SHM bedragen 243 euro voor een appartement en 315 euro voor een woning. De huurprijzen worden in grote mate bepaald door het inkomen van de huurders, waarop de SHM geen invloed heeft, en slechts in beperkte mate door de marktwaarde van de woningen. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van Het Lindenhof lag in 2010 op 14.934 euro. Bij 50% van de SHM's ligt deze mediaan hoger. Het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de marktwaarde bedraagt voor een woning 337 euro en voor een appartement 315 euro.

  Het aandeel appartementen bepaalt ook sterk het gemiddeld bedrag aan huurlasten, want hier zijn de huurlasten doorgaans hoger (liftonderhoud, schoonmaak gezamenlijke ruimten). 46% Van de Het Lindenhof-huurwoningen zijn appartementen.
- De huurlasten van Het Lindenhof bedragen gemiddeld 35,8 euro per jaar in 2019 voor een huurwoning. Alle andere Vlaamse SHM's hebben hogere huurlasten. Dit lijkt de visitatiecommissie ongeloofwaardig, daar in 2015 de huurlasten 175 euro bedroeg en steeg in 2018 tot 384 euro. In realiteit heeft de maatschappij had te veel voorschotten op onderhoudskosten gefactureerd aan de huurders in 2017 en 2018; zij voerde een correctie en herrekening uit in 2019, wat een verklaring is voor de lage huurlasten dat jaar.

- De drie grote posten zijn onderhoud van de groenruimtes (9.144 euro), onderhoud van de centrale verwarming (200.000 euro) en vergoedingen voor onderhoud algemene delen (10.241 euro). Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen blijft stabiel. Het Lindenhof doet een beroep op externe firma's, maar verzoekt in sommige blokken ook tot zelf poetsen, soms bij wijze van een test van 1 jaar. Daarna maakt ze een evaluatie op. Het onderhoud van de centrale verwarming is volledig uitbesteed via een omnium-contract aan één aannemer. Deze is 24/24u zeven dagen op zeven beschikbaar. Tenslotte werkt de SHM met een prijsaanvraag voor de aanstelling van de aannemer via raamcontracten (afvoerbuizen, onderhoud liften, elektriciteit, riolering, onderhoud groenzones). Zij vernieuwt de raamcontracten regelmatig. Zij wijst de werken steeds toe aan de goedkoopste aannemer.
- De SHM heeft een brandverzekering afgesloten waarbij 'afstand verhaal t.o.v. huurder' is opgenomen. Dit houdt in dat de huurder enkel een brandverzekering moet nemen voor zijn inboedel. Vanuit het standpunt van de huurder doet dit de kosten dalen, hij dient immers geen individuele verzekering meer af te sluiten.
- Bij het nieuwe project De Ringlaan (De Haan), voorziet de SHM 1 lift om de huurlasten te drukken en werkt ze met buitengaanderijen om de onderhoudskosten algemene delen zo laag mogelijk te houden. Het gebouw heeft drie verdiepingen.
- Ook de plaatsbeschrijvingen (125 euro/ plaatsbeschrijving) zijn herbekeken: een personeelslid van Het Lindenhof voert dit nu uit tegen de kostprijs van 30 euro. Voorheen was dit toevertrouwd aan een duurdere externe partner;
- De huurders kunnen op de website van Het Lindenhof een oplijsting terugvinden, waarbij zij een aanwijzing krijgen wat ten hunne laste is en wat de maatschappij ten laste neemt. De sociale en technische dienst is ook telefonisch beschikbaar hiervoor (zie OD 4.1)
- De SHM voert een voorcontrole uit bij opzeg door de huurder, zodat de huurder inzicht heeft welke werken hij kan uitvoeren voor zijn vertrek en de eventuele uittreedkosten te verlagen.
- De SHM sluit aan bij initiatieven van andere lokale actoren voor energiebesparende maatregelen (Energiesnoeiers, Het sociaal Huis). Het Lindenhof zet ook in op duurzame investeringen (zonneboilers: 77 woningen & collectieve CV-ketels: 46 woningen).

- Uit de gesprekken met huurders en welzijnsactoren leert de visitatiecommissie dat zij voldoende inzicht krijgen in de kosten en lasten. Zij zijn ook tevreden over de huurdersvergaderingen, waar de SHM uitleg geeft over de brandverzekering afgesloten waarbij 'afstand verhaal. Een deel van de woningen maakt nog steeds gebruik van elektriciteit om te verwarmen, wat hogere facturen met zich meebrengt. Soms legt de dienst klantenwerking een huisbezoek af bij hoge huurlasten en voorziet ze in begeleiding door een partnerorganisatie om gezinnen te leren wanneer en hoe centrale verwarming te gebruiken.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners
Beoordeling: goed

Het Lindenhof zorgt voor huisvestingondersteuning gedurende de gehele huurperiode. De intake van nieuwe huurders gebeurt door de dienst Klantenwerking. De technisch bediende staat in voor het plaatsbezoek, toelichting over toestellen en bijhorende plaatsbeschrijving. Hij vormt samen met de sociaal bediende de 'ogen en oren' van de SHM. Aanwezigheid op het terrein en navolgende huisbezoeken typeren Het Lindenhof.

Zo is de SHM een aanspreekpunt bij allerlei vragen of problemen. Voor technische problemen kunnen huurders terecht bij de eigen klusjesdienst of service van een externe firma. Voor specifieke woon- of begeleidingsnoden is er een sterk netwerk met de OCMW's, het CAW en andere instanties waarmee telkens een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten. De SHM heeft oog voor gezond, kosten- en milieubewust wonen, ondersteuning bij verhuis en renovatie, zij het elementair. Dit geldt ook voor het beleid rond onderbezetting dat zich typeert als een eerder zachte stimulering. De visitatiecommissie stelt zich de vraag of bij een verdere groei nabijheid en rechtstreekse aanspreekbaarheid nog voldoende zullen zijn. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties als goed voor deze operationele doelstelling.

- De **dienst Klantenwerking** staat in voor de huisvestingsondersteuning. In de voorbije visitatieperiode werd de dienst uitgebreid, waardoor een medewerker nu volledig beschikbaar is voor sociaal beleid. De dienst telt drie medewerkers: een bediende kandidaten en loket, een bediende verhuring en een sociaal bediende. Ook de **dienst Patrimonium** met twee klusjesmannen en een poetsvrouw, neemt ondersteuningstaken op bij het inhuren, maar uiteraard vooral bij het onderhoud. Zij vormen samen de 'ogen en oren van de SHM', een vaak gehoorde uitspraak tijdens het visitatiegesprek.
- Voor de **inhuurname** nodigt de SHM de eerste vijf kandidaten uit aan het loket (in corona tijden uiteraard apart op afspraak). Tijdens het **plaatsbezoek** bevestigt de kandidaat of hij de woning aanvaardt of niet. Een medewerker staat in voor het bezichtigen van de woning. Die geeft ook alle uitleg, licht de werking van toestellen toe en wat te doen bij pech of onderhoudsproblemen. Op hetzelfde moment wordt de plaatsbeschrijving opgemaakt. De SHM doet dit zelf, wat kosten besparend is (vroeger was dit uitbesteed). De SHM kan hiervoor terugvallen op uitgeschreven procedures plaatsbeschrijving bij intrek en bij vertrek (goedgekeurd door het bestuur in 2018).
- Het Lindenhof beschikt niet over een huurdersmap, eigen folders en werkt evenmin met het Ziezo-boekje. De visitatiecommissie raadt aan om hier verder werk van te maken (zie OD 6.1). Alle informatie over wat te doen, wie contacteren, wie waarvoor verantwoordelijk is… wordt wel uitgelegd bij de inhuurname en staat uitgebreid en in detail op de website.
- Het gebeurt dat huurders op het einde van het huurcontract de sleutels in de bus deponeren van Het Lindenhof en dat er geen tegensprekelijke plaatbeschrijving kan opgemaakt worden. Hiervoor beschikt de SHM over een procedure 'Toegang tot woning zonder overname'.
- Door een personeelsuitbreiding en bijkomende aanwerving is er ruimte bij gecreëerd voor bewonersondersteuning en sociaal beleid. Dit was een bewuste keuze van Het Lindenhof en de directie is hier merkbaar fier op. De sociaal bediende is vooral 'op de baan'. Een nieuwe huurder krijgt in de eerste maanden een **huisbezoek**. Voor alle huurders volgt een bezoek binnen een periode van drie jaar. Van elk bezoek wordt een kort verslagje gemaakt. Ook de medewerkers van de eigen technische dienst komen veel aan huis. Samen met de poetsvrouw geven zij een gezicht aan de het beleid van nabijheid waar Het Lindenhof garant voor staat.
- Niettegenstaande de beperkte openingsuren (zie OD 6.1) hebben huurders de gewoonte om vlot in en uit te lopen bij de SHM. Dit getuigt van de laagdrempeligheid in de werking van de SHM. In de corona-periode kon dit echter enkel op afspraak. De poetsvrouw is ook in coronatijden blijven poetsen. Alle oudere en alleenstaande huurders zijn in deze periode opgebeld. De SHM heeft zich mee ingeschakeld in de gecoördineerde acties van de lokale overheden waarbij specifieke aandacht ging naar alleenstaanden en vooral 65-plussers. Dit gebeurde via het callcenter in het dienstencentrum waarbij bewoners en ook huurders van de sociale woningmaatschappij twee à driemaal werden opgebeld. Dit vervangt rechtstreeks contact en systematische huisbezoeken.

- Als er huurders opgenomen worden in het ziekenhuis, belt de sociaal bediende even om te informeren hoe het gaat en of er iets moet gebeuren zoals deur openen voor poetsdienst, uitstel van betaling, enz. Ze neemt ook contact op met de sociale dienst van het ziekenhuis voor praktische vragen.
- Het Lindenhof houdt een inventaris bij van **onderbezetting** en bespreekt die jaarlijks op de Raad van Bestuur. Overbezetting doet zich nauwelijks voor (één huishouden). De SHM heeft een plan van aanpak, maar die typeert zich eerder door een zachte benadering. Mensen worden aangesproken met als stimulans: 'zou je niet nadenken over verhuizen', 'je wordt al wat ouder', 'trappen en bad worden misschien wat moeilijker', enz. . Volgens de SHM is het ook niet altijd mogelijk binnen een bepaalde straal een aangepaste woning aan te bieden voor de gemeenten Zuienkerke en De Haan. Dit alles resulteert in een beperkt aantal interne mutaties. Nochtans is de vraag naar grotere woningen groot. Dit werd bevestigd door verschillende woon- en welzijnsactoren waarmee de visitatiecommissie sprak. Doordat de vrijwillige mutatie niet zo'n succes is, beveelt de visitatiecommissie aan om meer werk te maken van het beleid rond onderbezetting met een minder vrijblijvende aanpak (zie ook OD 1.5)
- De SHM informeert en ondersteunt huurders naar aanleiding van **renovatie** of om andere redenen. Is de ingreep beperkt, dan gebeurt dit schriftelijk. Bij grotere renovatieplannen of vervangbouw organiseert Het Lindenhof een bewonersvergadering. Een tussenkomst in de kosten van verhuis is eerder uitzondering dan regel. De visitatiecommissie kon in de gesprekken met de SHM vaststellen dat er wel een draagvlak zou zijn om de ondersteuning uit te breiden mocht daar vraag naar zijn. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om een begeleidingssysteem bij verhuis omwille van renovatie, vervangbouw (én mutatie) te overwegen en uit te werken.
- De aandacht voor een **gezond en kosten- en milieubewust wonen** is bij Het Lindenhof aanwezig, maar eerder beperkt. De visitatiecommissie kreeg inzage in algemene binnen de sector gebruikte flyers en brochures. Op de website staan onder de rubriek 'herstellingen' ook veel onderhoudstips. Een recente Nieuwsbrief had een artikel 'Hou je kot gezond !' met vier vuistregels: ventileer, verlucht, beperk vervuilende stoffen en vermijd CO-vergiftiging. Als blijkt dat de individuele huurlasten hoog zijn, gaat een medewerker van Het Lindenhof op eigen initiatief langs. Samen bekijken ze de mogelijke oorzaak. Er was blijkbaar nood aan bijkomende informatie over de werking van de verwarming en nieuwe warmtemeters, zo bleek ook uit het verslag van een recente bewonersbevraging. Als gevolg hiervan kregen huurders meer uitleg over hoe de gewenste temperatuur te bereiken en hoe bewust omgaan met hun energie voor verwarming. De SHM overweegt om daarnaast het Ziezo-boekje in de toekomst te gebruiken, eens een update door Wonen Vlaanderen ism de provincies beschikbaar is.
- Het Lindenhof informeert huurders uitgebreid over elk onderdeel van de woning via de website **'onderhoud en herstelling'**. In detail wordt omschreven 'wat is er aan de hand', 'wie herstelt' en 'wie is verantwoordelijk'. Deze handige leidraad helpt huurders al een flink stuk op weg. Er kunnen wel vragen gesteld worden of gedrukte informatie hier niet aangewezen is (zie OD 6.1). Meldingen gebeuren telefonisch of per e-mail. Doordat de technische dienst van veel aspecten van de woning over fotomateriaal beschikt, kan een euvel soms al op afstand worden verholpen. Een pechverhelping ter plaatse is niet nodig. In een telefoongesprek kan de klusjesman dan vragen stellen en aanbevelingen geven over bijv: de juiste stand van een kraantje, de druk van het waterpeil of de zekering. Het Lindenhof heeft een strategie ontwikkeld om van elk appartement of woning een zeer uitgebreide databank van foto's op te bouwen. Dit gebeurt naar aanleiding van de voorlopige oplevering van projecten. In het postinterventiedossier nemen de medewerkers zeer veel foto's van de technische installaties. Bij alle plaatsbeschrijvingen wordt er sedert een 10-tal jaar ook een bundel toegevoegd met alle foto's. De bundel wordt telkens aangevuld n.a.v. plaatsbeschrijving of ander bezoek door zowel sociaal bediende, technisch bediende of klusjesman. Al deze foto's worden digitaal geklasseerd onder het respectievelijke adres met vermelding van de datum. De visitatiecommissie vindt dit een **goede praktijk.** De combinatie van een eigen hersteldienst en een externe service 24 op 24 uur alle dagen op een gratis 0800 nummer, vormen het sluitstuk van de bewonersondersteuning bij onderhoud

en herstel. De huurder doet een terugmelding via mail, nacontrole gebeurt. Een overzicht van de meldingen wordt systematisch besproken op het directiecomité. Toch kon de visitatiecommissie in gesprekken met enkele huurders vaststellen dat er nog onduidelijkheden zijn. Het beroep doen op een externe firma jaagt bewoners soms door onwetendheid op onnodige kosten. Door nog meer zorg aan communicatie te besteden over wie wat doet, bij wie men terecht moet of door een betere toeleiding van vragen, kan Het Lindenhof mogelijk nog efficiëntiewinst boeken voor bewoners.

Een goeie communicatie over de korte/lange termijnplanning van renovatie of vervangbouw (zie elders in dit rapport), zou ook een groter draagvlak creëren bij huurders over het (nog even) leven met structurele gebreken van de woning.

O.D 4.2: De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

Beoordeling: goed

Het Lindenhof zet zich in voor de woonzekerheid van haar bewoners. Huurdersachterstal wordt snel en efficiënt opgevolgd. Problematisch woongedrag en overlast doen zich beperkt voor, maar ook hier toont de SHM vooral een aanklampende aanpak. Sociale en domiciliefraude wordt door haar aanwezigheid op het terrein en een sterk netwerk snel vastgesteld. Door een oplossingsgerichte aanpak leidt dit zelden tot uithuiszetting. Het Lindenhof zet een goede prestatie neer voor deze operationele doelstelling.

- Het Lindenhof beschikt over een debiteurenreglement. De verantwoordelijke huur en de sociale bediende kijken regelmatig de achterstallige huur samen na. De huurder wordt rechtstreeks telefonisch of persoonlijk aangesproken. De SHM schrijft iedere **huurder met achterstal** maandelijks aan. Een eerste rappel vertrekt rond de 20ste van de lopende maand. Huurders krijgen steeds de kans om een afbetalingsplan aan te gaan. Een tweede rappel vertrekt de eerste week van de maand die volgt op de maand waarin geen of slechts gedeeltelijke huur en/of huurlasten werden betaald. Gelijktijdig schakelt de SHM het OCMW in. Die nodigt de huurder op haar beurt uit op het Sociaal Huis. Zonder resultaat en pas bij een derde rappel, schakelt de SHM een raadsman in. Zijn huurders in begeleiding bij het OCMW of andere dienst, dan zijn deze altijd vanaf de eerste achterstal gecontacteerd. Het Lindenhof hecht groot belang aan een preventieve aanpak en heeft hiervoor samenwerkingsovereenkomsten in alle gemeenten van haar actieterrein. De OCMW's zijn een belangrijke partner in de begeleiding van huurders met problemen. Huurders met een begeleidingscontract krijgen sowieso driemaandelijks bezoek door het OCMW samen met de sociaal bediende van Het Lindenhof. Ook tussen diensten en op organisatieniveau is er regelmatig overleg met Het Lindenhof, zo bevestigen de welzijnsorganisaties waarmee de visitatiecommissie sprak.
- **Problematisch woongedrag** doet zich in beperkte mate voor. Huurders kunnen een huisbezoek krijgen in het kader van controle van de woning. Van ieder bezoek wordt een verslag bijgehouden waar later eventueel beroep op kan gedaan worden. Stelt er zich een probleem, dan wordt de huurder opgenomen op een lijst om verder op te volgen. Na zes maanden volgt dan een tweede bezoek. Nacontrole gebeurt systematisch door de sociaal bediende van de SHM, waarbij dan bijvoorbeeld gevraagd wordt om alle kamers te mogen zien. Nadien wordt ingeschat of verdere opvolging of doorverwijzing naar een externe dienst noodzakelijk is. Het Lindenhof beschikt over een overlastprocedure. De SHM heeft hiervoor samenwerkingsverbanden met OCMW en CAW.

  In 2019 verhuisde CAW-woonbegeleiding naar Blankenberge. Hierdoor groeide de samenwerking met Het Lindenhof, zo meldt het CAW. Hun opdracht bestaat erin het aantal uithuiszettingen te verminderen. Waar dit niet lukt, gebeurt toeleiding naar een gepast hulpverleningsaanbod. Het Lindenhof kan hierdoor bij problematische huursituaties beroep doen op de preventieve woonbegeleiders, die samen met de huurder een oplossing trachten te vinden. Deze begeleiding is aanklampend en bedoeld voor situaties waar de begeleiding van Het Lindenhof vastloopt of onvoldoende is. Zo tracht de SHM gerechtelijke procedures of

uithuiszetting te vermijden. Uit de cijfers die de visitatiecommissie kon inzien, blijkt dat al bij al het aantal lopende dossiers de laatste jaren maar lichtjes oploopt (< 10). Het aantal dossiers met negatieve gevolg blijft sowieso beperkt tot 1 à 2. Dit illustreert de goede samenwerking en aanpak.

- De SHM beschikt over een procedure **sociale- en domiciliefraude**. Die wordt veelal vastgesteld door grote aanwezigheid van de medewerkers op het terrein, melding van diensten of door buren. Het Lindenhof werkt hiervoor ook samen met de wijkdienst van de gemeente. Het gevolg is veelal dat de huurder zich in regel stelt en bv. de partner zich inschrijft. Zo niet wordt de wijkagent ingelicht of volgt opzeg van de huur. Ook hier treedt Het Lindenhof in de uitvoering eerder mild op door voldoende termijn te geven aan de huurders om een nieuwe woonst te vinden.

O.D 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: goed

Er doen zich geen noemenswaardige leefbaarheidsproblemen voor binnen het patrimonium van Het Lindenhof. Toch speelt de SHM op actieve wijze in op voorvallen van burenhinder. Ze weet die snel te detecteren. Bemiddeling is vaak het toverwoord. Dit gebeurt door de eigen sociale dienst en door het inschakelen van diensten uit de betrokken gemeente. Ook op haar website geeft de SHM aandacht aan het samenleven van haar huurders. In overleg met partners ondersteunt ze activiteiten of neemt ze maatregelen die het samenleven bevorderen. Bij vervangbouw en nieuwbouw heeft ze oog voor verdichting zonder de toekomstige leefbaarheid te hypothekeren. Het Lindenhof en de gemeentebesturen delen hierover een gelijkaardige visie, zonder dat de SHM dit uitgeschreven heeft. De visitatiecommissie vindt dat de SHM een goede prestatie levert.

- De visitatiecommissie kreeg **geen signalen van grote leefbaarheidsproblemen** in de woonwijken van Het Lindenhof. Problemen blijven veelal beperkt tot blaffende honden, luide muziek, spelende kinderen, enz. . De vraag kan gesteld worden of het hier niet veelal gaat om een fenomeen van onverdraagzaamheid. Toch speelt de SHM hier actief op in door **burenbemiddeling**. De sociaal bediende heeft zich hierin vervolmaakt door het volgen van een cursus burenbemiddeling. Zo'n gesprek organiseert de SHM dan niet op het kantoor, maar op een neutrale plek, bijvoorbeeld in een lokaal van het gemeentehuis. Soms ligt de oplossing in kleine dingen. Zo vond de geurklacht van exotische specerijen uit een andere keuken, een oplossing in een beter gebruik van de dampkap en het vervangen van de filter.
- Om tot een aangename leefsfeer te komen, geeft Het Lindenhof tips op haar website. Ze roept op tot het zich gedragen als een 'goede huisvader'. Op een aparte webpagina legt ze uit wat te doen bij lawaaihinder, burenruzies en zwerfvuil in gemeenschappelijke delen. Op een heldere manier wordt uitgelegd wat zelf te doen, wordt verwezen naar het reglement van inwendige orde (bijlage bij het huurcontract), waarvoor de sociale dienst te contacteren of de politie als het buiten de bevoegdheid van de SHM ligt.
- Als huisbezoeken of eigen bemiddeling niet helpt, schakelt de SHM **andere diensten** in om de huurders bij te staan of op te volgen. In overleg met OCMW, thuiszorgdiensten of CAW wordt dan gezocht naar een gepaste aanpak voor het leefbaarheidsdossier.
- Rond sommige problemen werkt de SHM samen met andere actoren. Zo werd samen met de dienst jeugd een oplossing gezocht voor hinder door spelende jongeren midden in een woonwijk. Na bemiddeling werd samen op zoek gegaan naar een alternatieve locatie aan de rand van de wijk. De sociaal bediende van Het Lindenhof overlegt elke drie maanden met de preventiedienst, de wijkdienst van de politie en de buurtbemiddelaar. De preventiedienst en wijkinspecteur nemen ook deel aan de bewonersparticipatieraad (zie OD 4.4).
- **Activiteiten** die het samenleven bevorderen, zijn veeleer het initiatief van gemeentelijke diensten: buurtzorg van de preventiedienst, buurtsport, buurtkarren, buurtbabbels, enz. . De sociaal bediende maakt hier mee

reclame voor en is zelf regelmatig aanwezig op deze activiteiten. De Budgetbeurs is een jaarlijkse activiteit om jongeren op een leuke manier te laten kennismaken met het zelfstandig wonen. De beurs wordt begeleid door medewerkers van het lokaal bestuur Blankenberge, het CAW en Het Lindenhof. De bewonersparticipatieraad is een vergadering met een andere doelstelling, maar ze brengt wel op een actieve wijze bewoners samen. Ze bevordert zo ook de verstandhouding en het samenleven in het patrimonium van Het Lindenhof.

- Het Lindenhof herkent zich in het beleid van Blankenberge om de open ruimte niet verder aan te snijden. Zelf gaat de SHM op zoek naar opportuniteiten om naast een eigen pand het naastliggende gebouw te kunnen kopen om kleinschalige projecten in de straat te kunnen realiseren. Bij vervangbouw heeft de SHM oog voor maximale densiteit, doorsteken, doorzichten, achtertuin of kijk op achterliggend open terrein. Het Lindenhof weet zo een **ruimtelijke visie** te combineren met **aandacht voor leefbaarheid** in toekomstige woonprojecten. De gemeentelijke ambtenaren bevestigden dit en stellen dat de nieuwbouwprojecten van Het Lindenhof 'mogen gezien worden' in haar ruimtelijke inplanting met aandacht voor lucht, licht en woonervaring. Ook de combinatie van handel op het gelijkvloers, nabijheid van voorzieningen en vaak centrum gelegen, zijn troeven die men opsomt. De visitatiecommissie sprak met huurders die deze kwaliteiten binnen het woonaanbod van Het Lindenhof bevestigden.

O.D 4.4: De SHM betrekt bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer

Beoordeling: goed

Het Lindenhof besteedt zorg aan een degelijke informatieverstrekking en contact met bewoners. Huurders worden geïnformeerd over herstellingen, bij grotere renovaties organiseert de SHM bewonersvergaderingen. Met de participatieraad betrekt ze bewoners actief, gestructureerd en op systematische wijze. De SHM heeft duidelijk bijkomende inspanningen gedaan, al liggen hier nog opportuniteiten. De prestaties voor deze operationele doelstelling zijn goed.

- De SHM kreeg in de vorige visitatie een oordeel voor verbetering vatbaar. De voorbije jaren werden duidelijk inspanningen gedaan door personeelsuitbreiding en in aanpak.
- Het Lindenhof is sterk aanwezig op het terrein. Sociale dienst, klusjesmannen en bewoners gaan **rechtstreeks in gesprek** met huurders. Zij zijn de 'ogen en oren' van de SHM. Dit bevestigen zowel het bestuur, de bewoners als de instanties waarmee de visitatiecommissie sprak. Problemen worden zo snel gedetecteerd, oplossingen vaak in samenspraak gevonden.
- De SHM informeert haar bewoners op actieve wijze. Vooral bij renovaties is dit een aandachtspunt. Huurders worden goed en vooraf schriftelijk geïnformeerd. Dit is belangrijk omdat sommige renovaties (vervangen badkamer, vloerbekleding, …) gebeuren met 'zittende' huurders. Bij meer ingrijpende renovaties organiseert de SHM een infovergadering met de betrokken huurders. Daarnaast zijn er overlegvergaderingen per appartementsblok, bijvoorbeeld over het poetsen van de gemeenschappelijke delen, het gebruik van de parking of het vervangen van de tuinafsluitingen (met impact beveiligen eigendommen en binnen houden huisdieren). De conclusies van deze **bewonersvergaderingen** worden achteraf schriftelijk gecommuniceerd aan alle betrokkenen.
- Sluitstuk en belangrijkste kanaal van bewonersbetrokkenheid is de **bewonersparticipatieraad**. Die is destijds kleinschalig begonnen als een ronde tafel, maar is in de voorbije visitatieperiode uitgebreid en meer gestructureerd. De raad bestaat uit een uitgebreide vertegenwoordiging van huurders uit het gehele patrimonium en het actieterrein van Het Lindenhof (60 effectieve en vervangende leden). Alle huurders kunnen zich kandidaat stellen. Iedere kandidaat wordt voorgelegd aan de raad. Zijn er al veel huurders uit een

wijk of woonblok, dan worden kandidaten op een wachtlijst gezet. Ook nieuwe huurders worden opgeroepen om deel te nemen aan de participatieraad, zo werd bevestigd in de gesprekken die de visitatiecommissie met huurders had. In appartementsgebouwen hangen vertegenwoordigers al eens een blaadje op, om zo agendapunten of suggesties vooraf te verzamelen. De participatieraad komt twee à driemaal per jaar samen (vorig jaar met corona was dit maar éénmaal mogelijk). Naast bewoners nemen ook de wijkinspecteur/wijkdienst, medewerkers, voorzitter, ondervoorzitter(s) en directeur van de SHM deel aan de vergadering. Uit de verslagen die de visitatiecommissie kon inzien blijkt een ruime waaier van onderwerpen aan bod te komen: huurprijsberekening, (nieuwe) projecten, voorstelling van dienstverlening, inhoud en ontwerp van nieuwsbrief, werking van de externe onderhoudsfirma, huishoudelijk reglement, affichering, … en steeds veel ruimte voor meldingen door huurders.

- Met de bewonersparticipatieraad beschikt Het Lindenhof over een sterk instrument om huurders te betrekken bij projecten, wijkbeheer, alsook bij het reilen en zeilen van de SHM. Er worden verslagen van de vergaderingen gemaakt. Die worden besproken binnen de bestuursorganen van de SHM. Het is voor de visitatiecommissie omwille van corona onmogelijk geweest om met bewoners in een groepsgesprek dieper in te gaan op de werking van de raad (gesprekken hadden individueel, veelal kort en telefonisch plaats).
- De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om van de participatieraad nog meer een instrument te maken in twee richtingen. Het mag zich niet beperken tot een forum van informatie delen, klachten verzamelen en doorgeven. Hier liggen nog opportuniteiten. Besteed ook voldoende zorg aan terugkoppeling naar de ruimere groep huurders. Zo is er bijvoorbeeld van de besproken punten geen info of kennisgeving te vinden op website of in bewonerskrant.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar
Beoordeling: goed

De analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI) en de onderliggende financiële ratio's geeft aan dat Het Lindenhof een beperkte financiële buffer heeft. De FigI-score is in 2019 (29,5) weliswaar verbeterd maar nog steeds voldoen 2 van de 4 onderliggende aspecten niet aan de norm, met name rentabiliteit en solvabiliteit. Een aantal maatregelen om de financiële leefbaarheid te verbeteren zijn genomen, maar het blijft opletten. Het Lindenhof heeft wel voldoende inzicht in de risico´s en factoren die impact hebben op de financiële leefbaarheid en deze waarop ze daarin kan sturen. Het is aangewezen dat de SHM haar inspanningen verderzet om tot een structurele verbetering van de financiële leefbaarheid te komen. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie beoordeelt financiële leefbaarheid als goed.

- Bij de visitatie 2014 kreeg de SHM voor deze operationele doelstelling een 'voor verbetering vatbaar ' toegekend en werd begeleid door de begeleidingscommissie. De financiële leefbaarheid stond danig onder druk. Het plan van aanpak voor de verbetering ervan, bestond uit 11 maatregelen. De visitatiecommissie raadde toen aan om het plan van aanpak uit te voeren en voor de volgende 10 jaar een voorzichtig financieel beleid te voeren. De SHM voerde de 11 maatregelen uit en volgt ondertussen de kosten beter op (zie OD 5.2). Daarom vindt de visitatiecommissie dat de SHM inspanningen geleverd heeft. De FIGI- scores beantwoorden echter nog niet aan de normen.
- De **financiële gezondheid** van een SHM wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de Financiële Gezondheidsindex (FiGI). Het vertrekpunt van de **FiGI** zijn tien financiële kengetallen of ratio's, die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dit levert dertig kengetallen op die de basis vormen van de berekening. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een onderneming: liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing. Financiële gezondheid is namelijk meer dan winst alleen. Via een systeem van scores en wegingen wordt het eindresultaat, een score op 60 punten, bepaald. Hoe hoger de score, hoe beter de financiële gezondheid. Voor elk van de vier aspecten wordt ook een deelresultaat berekend, zodat een SHM kan zien waar ze sterk of minder sterk presteert. De beoordeling gebeurt als volgt:
    - Een FiGI-score lager dan twintig, impliceert dat de financiële gezondheid van de SHM op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch is;
    - een FiGI-score tussen twintig en veertig betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM op dit moment in goede financiële prestaties resulteert, maar geeft tegelijk aan dat de SHM een eerder beperkte financiële buffer heeft (in het bijzonder bij scores die aanleunen bij twintig);
    - een FiGI-score van veertig of hoger betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM zeer goede financiële prestaties oplevert, maar ook hier zullen contextfactoren, de evolutie en het inzicht van de SHM daarin een bepalende rol spelen bij de beoordeling van de financiële leefbaarheid.

2015	2016	2017	2018
27,5	30,3	31	27,5
2019			
Liquiditeit	**Solvabiliteit**	**Rentabiliteit**	**Kostenbeheersing**
14	6	5	5

(**Tabel:** HetLindenhof - evolutie FiGi 2015-2019)

- De FiGI voor Het Lindenhof bedroeg 29,5 in 2019. De FiGI vertoont een stijgende tendens tot in 2017, om vervolgens te dalen in 2018 en opnieuw te stijgen naar 29,5 in 2019. Er is geen begeleidingscommissie meer sinds 2018.
- De **liquiditeit** geeft weer in welke mate een onderneming aan haar lopende betalingsverplichtingen kan voldoen. De current ratio bleef in de gehele visitatieperiode beter dan de norm van 1. Eind 2019 bedraagt deze ratio 1,42, wat de laagste score is sinds de 1,74 in 2015. Dit betekent dat de SHM voldoende liquide middelen heeft op het einde van het jaar om de schulden op korte termijn van het komende jaar te betalen. De SHM verkocht 8 koopwoningen in 2019, wat de liquiditeit ten gunste komt. De SHM schreef in de visitatieperiode echter jaarlijks 125.000 euro (eigen middelen, niet extern gefinancierd) in voor herstellingen met energiebesparend effect. Dit kwam de liquiditeit niet ten goede. Maar sinds 2019 heeft de SHM heeft raamcontracten afgesloten waardoor renovaties kunnen gefinancierd worden in de toekomst via goedkope FS3-leningen. De netto kaspositie bij de VMSW steeg sterk van 1,3 mio in 2015 naar 2,9 mio in 2019. Wat de SHM niet nodig heeft voor de dagelijkse werking, stort zij door naar haar rekening-courant bij de VMSW. Daar wordt het in eerste instantie gebruikt om de kosten van de financiering door de VMSW te vergoeden (betaling interesten en kapitaalaflossingen van VMSW-kredieten). Op deze wijze is de rekening-courant van de SHM bij de VMSW de sluitpost van haar thesauriebeheer.
- De **solvabiliteit** geeft de mate weer waarin de onderneming in staat is om haar financiële verplichtingen op lange termijn te voldoen. Het Lindenhof behoort in de gehele visitatieperiode tot de 36% SHM´s met de laagste solvabiliteit. De solvabiliteitsratio´s van Het Lindenhof zijn in de 2 voorbije jaren gedaald, maar zijn behoorlijk. De dekking van het vreemd vermogen op lange termijn door de cashflow is hoger dan 33 jaar in 2019. In de periode 2015 tot en met 2018 daalde ze van 53,14% naar 45,82 %. Ze is in 2019 nog altijd 34,83%. Dit komt doordat de SHM heeft een hoge leninglast per woning. Dit duidt op onvoldoende beschikbare cashflow om het vreemd vermogen op lange termijn te betalen.
- De **rentabiliteit** geeft een beeld van de winstgevendheid van de SHM. De exploitatie-cashflowmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening evolueert ongunstig. Dit wil zeggen dat de SHM meer kosten heeft (zie OD 5.2) dan opbrengsten uit de gewone bedrijfsvoering. De inkomsten van huur zijn onder andere niet voldoende om de kosten te dekken.
- Nochtans heeft de SHM een **aantal maatregelen** genomen om de kosten onder controle te krijgen (zie OD 5.2). De effecten hiervan zijn echter nog niet volledig zichtbaar in de financiële leefbaarheid.
- De financiële planning die de SHM opstelde samen met de VMSW, verwerkt de historische werking en de nieuwe projecten. De vrije cashflow van de extrapolatie van de huidige exploitatie van het patrimonium is negatief alsook de investeringscashflow. De liquide middelen dalen eveneens. De investeringscashflow van de nieuwe projecten is negatief over de periode van 2020-2023. De invloed van de nieuwe projecten op de liquide middelen is positief (huurinkomsten). De investeringscashflow van de totale werking is negatief. Dit komt door de uitgaven met eigen middelen voor de niet-projectgebonden investeringen aan het bestaand patrimonium. Er zijn ook geen verkopen voorzien van huurwoningen.

Het Lindenhof heeft een eerder beperkte financiële buffer. Omwille van de FiGI en het feit dat van de onderliggende ratio's er 2 van de 4 niet aan de normen voldoen (rentabiliteit en solvabiliteit) beveelt de visitatiecommissie aan dat Het Lindenhof verder onderzoekt hoe zij **struktureel de financiële leefbaarheid kan verbeteren** voor de langere termijn en hoe ze hierbij de ingezette verbeteringen kan bestendigen (zie OD 5.2).

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed
Beoordeling: goed

De visitatiecommissie stelt vast dat Het Lindenhof inspanningen levert die effectief kostenverlagend werken. De totale werkings- en onderhoudskosten per woning zijn in dalende lijn, maar behoren nog tot de 15% hoogste in 2019 van Vlaanderen. De kosten worden grotendeels gerechtvaardigd door de doelstellingen van de Vlaamse Overheid opgelegd aan de SHM's. Het Lindenhof voert veel herstellingen uit aan woningen bij een nieuw verhuring. Dit blijkt uit de relatief hoge onderhoudskosten per woning; zij doet daarbij beroep op contractanten. De frictieleegstand is onder controle, maar dat is niet het geval voor de structurele leegstand in 2019. Dit lijkt samen te vallen met een periode van de afwezigheid van 2 projectleiders binnen de technische dienst. De SHM nam een waaier aan maatregelen, die zijn volle effect moeten kennen in de volgende jaren. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM op het vlak van kostenbeheersing als goed.

- De totale werkings- en onderhoudskosten bedroegen netto ongeveer 1,210 mio euro in 2019. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
- De SHM had in 2019 8,6 VTE's in dienst. Dit komt overeen met 12,28 VTE per 1.000 woningen. De werkingskosten 2019 bedragen ongeveer 181.000 euro.
- De onderhoudskosten per woning daalden van 582 euro in 2015 naar 386 euro in 2016, om te stijgen naar 680 euro in 2017 en 2018. In 2019 nam ze toe tot 876 euro. In 2019 situeerde Het Lindenhof zich daarmee bij de 10 % SHM met de hoogste onderhoudskosten. De SHM verklaart dit door de te hoge inrekening van onderhoudskosten (zie OD 3.2) voor onderhoud van centrale verwarming (nieuw contract) in 2019. Dit bedrag wordt correcter ingeschreven in 2020. De SHM heeft 2 arbeiders in dienst (zie OD 2.1) voor eigen kleine onderhoudsstellingen en besteedt andere onderhouds- en renovatiewerken uit (OD 3.1).
- De totale werkings- en onderhoudskosten per woning stegen in de periode van 2015 tot en met 2019 van 1.377 euro naar 1.769 euro. In 2019 hadden 83% van de SHM's lagere gemiddelde werkings- en onderhoudskosten. Deze kosten zijn bij Het Lindenhof substantieel hoger dan de forfaits die gebruikt worden in de GSC-berekening (m.n. in 2019: 1.270 euro voor een appartement en 1.090 euro voor een woning). Het Lindenhof stelt dat zij de laatste jaren haar woningen in overeenstemming brengt met de ERP 2020-normen en voerde herstellingen uit met eigen middelen, voornamelijk bij huurderswissels. Ze heeft voor dit laatste pas recent het geweer van schouder veranderd (zie OD 5.1) door raamcontracten af te sluiten, waarbij financiering bij de VMSW kan gevraagd worden voor de renovaties (keukens, garagepoorten, CV-verwarming omnium, binnendeuren). Dit is een goede zaak vindt de visitatiecommissie, want dat komt de financiële leefbaarheid ten goede.
- Het Lindenhof ondernam onder meer de volgende acties om kosten te doen dalen:
    - De SHM zocht in 2019 naar schaalvoordelen, door deel te nemen aan de samengevoegde opdracht "Verzekering Alle bouwplaats-risico's" van de VVH en voor de verzekering "boedelverzekering voor huurders" (inboedel, rechtsbijstand, burgerlijke aansprakelijkheid);
    - Begin 2019 is er beslist om voortaan te werken met raamcontracten voor onderhoud en renovaties (binnendeuren, keukens, CV-verwarming omnium); de SHM plant dit ook te lanceren voor soepele vloerbekleding en dakvlakken voor ramen.
    - Waar mogelijk, is het openbaar domein overgedragen aan de gemeentes;
    - Ook de plaatsbeschrijvingen (125 euro/ plaatsbeschrijving) zijn herbekeken: een personeelslid van Het Lindenhof voert dit nu uit tegen een kostprijs van 30 euro. Voorheen was dit toevertrouwd aan een duurdere externe partner;

- De SHM doet waar mogelijk een beroep op subsidies op Vlaams niveau (energiepremies: Kerkstraat in Blankenberge).
- Het Lindenhof schreef in op het Design&Build programma voor het bouwen van 3 woningen in de Makreelstraat (Blankenberge). Hierdoor beperkt ze de financiële risico's bij kleinschalige bouwprojecten.

De effecten van deze maatregelen zijn nog niet 100% zichtbaar in de indicatoren van de kostenbeheersing.. Het zal ook in de toekomst noodzakelijk blijven om de kosten op te volgen en tegen het licht te houden. Een normering van de werkings- en onderhoudskosten kan hierbij een hulpmiddel zijn evenals een vergelijking aangaan met SHM die hier zeer goed scoren of goede praktijken aangetoond hebben.

- De contractwijzigingen ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij nieuwbouwprojecten zijn grotendeels onder controle (zie OD 3.1), mede door het zoeken naar andere premies.
- De frictieleegstand schommelde in de periode 2015 tot en met 2018 tussen 0,43% (in 2015) en 0,4% (in 2018) om daarna terug te stijgen naar 1,6% in 2019. Einde 2019 stonden 11 woningen leeg. Het Lindenhof bevindt zich daarmee in de middenmoot van de sector. Het totale aantal niet 'verhuurmaanden' voor het totale patrimonium bedroeg 76 maanden in 2019. De structurele leegstand bedroeg 5,5% in 2019, waarmee de SHM zich bij de 30% SHM's bevindt met de hoogste structurele leegstand. Het ging in 2019 over 38 structureel leegstaande panden in afwachting van renovatie/vervangingsbouw. De SHM derft hiermee 496 maanden huurinkomsten. De SHM verwijst naar de afwezigheid van 2 projectleiders in de technische dienst waar dit mee samenvalt. Veel van deze woningen zijn ondertussen afgebroken en in vervangingsbouw. Of kleine renovaties bleken niet altijd haalbaar en werden uiteindelijk vervangingsbouw.

De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om verder te werken aan een gestage doorlichting van de kostenstructuur om structurele maatregelen verder te kunnen implementeren. De visitatiecommissie beveelt aan om een norm te stellen voor kostenbeheersing om zo meer grip erop te hebben. Zo kan de SHM streven naar een beter evenwicht tussen aandacht voor bedrijfsmatig werken/financiële kaders en het bereiken van de doelstellingen van de Vlaamse overheid.

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

- De huurdersachterstallen bedroegen 2,2% eind 2019. Het Lindenhof heeft inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen en beschikt over een goede procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. Er is op ieder moment ruimte voor het opstarten van een afbetalingsplan. Ze beschikt ook over een debiteurenreglement en past de boekhoudregels inzake de huurdersachterstallen correct toe. Tenslotte heeft ze een procedure om sociale en domiciliefraude te voorkomen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Het Lindenhof als goed.
- De totale huurdersachterstal bij Het Lindenhof bedroeg in 2015 ongeveer 3,6% van de gefactureerde bedragen (d.i. de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als de vertrokken huurders). De huurdersachterstallen daalden nadien tot 2,7% in 2018 en 2,2 % in 2019. Er zijn 33 % SHM's met hogere huurdersachterstallen. De visitatiecommissie nuanceert de onderlinge positionering van de SHM's, omdat de boekhoudkundige verwerking van de huurdersachterstallen bij SHM's verschillend kan zijn, ook al groeit dit de laatste jaren meer naar elkaar toe. Een uniforme boekingswijze, toegepast door alle SHM's, draagt natuurlijk bij tot de vergelijkbaarheid tussen de SHM's onderling.
- De SHM heeft een debiteurenreglement, waarin de procedure huurachterstallen is opgenomen. De procedure voorziet onder meer in de mogelijkheid tot het afsluiten van een betalingsplan, het afleggen van huisbezoeken, bemiddeling van het OCMW en het overmaken van het dossier aan de advocaat voor het opstarten van de gerechtelijke procedure. De procedure is goedgekeurd door de raad van bestuur in 2013. Het voorziet ook in de boekhoudkundige verwerking van de huurdersachterstallen. Deze boekhoudschema's zijn conform de geldende reglementering. Zo inventariseert de SHM de vorderingen op de vertrokken huurders periodiek en boekt ze deze af na beslissing van de raad van bestuur. De betrokken huurder heeft dan gedurende 12 maanden of meer geen betalingen meer verricht, nadat de verrichting dubieus is geboekt. Vorderingen op zittende huurders worden pas definitief afgeboekt na beslissing door de raad van bestuur en op basis van een vonnis of briefwisseling van de raadsman of gerechtsdeurwaarder. Huurders en vertrokken huurders die in schuldbemiddeling zijn, boekt het Lindenhof als oninvorderbaar voor het deel dat niet meer terug te vorderen is.
- De SHM beschikt over een rapporteringssysteem voor de huurdersachterstallen dat toelaat dit op te volgen en rekening te houden met verschillende invalshoeken, zoals vertrokken huurders versus zittende huurders en de hoogte van het bedrag. Zo waren er op 31 december 2019 29 lopende afbetalingsplannen voor een bedrag van ongeveer 31.000 euro. De oorspronkelijke schuld van deze huurders bedroeg ongeveer 54.500 euro. Er waren 17 dossiers lopende bij een raadsman bij gebrek aan reactie van huurders of ex-huurders.
- De SHM keurde in 2019 een procedure goed in het kader van de opvolging van sociale en domiciliefraude. De SHM vergelijkt de gegevens van de sociale huurder met de KSZ-gegeven en verzamelt gegevens van nutsvoorzieningen (waterverbruik, energie). Zij ontvangt automatisch wijzigingen in de gezinssituatie. Het Lindenhof start een buurtonderzoek bij klachten op naar de woonsituatie. Een al dan niet aangekondigd huisbezoek wordt voorzien. Als er duidelijk sprake is van domiciliefraude, gaat de SHM het gesprek aan met de huurder en verzoekt de bijwoner de woning te verlaten of te regulariseren. Ze werkt daartoe ook samen met de wijkpolitie. Zo nodig zal bij een domiciliefraude en bij eventuele schrapping uit het bevolkingsregister, de SHM een procedure starten tot verbreking van de huurovereenkomst. Ingeval van bijwoonst zal de SHM de gemeente verzoeken tot ambtshalve inschrijving en is er een mogelijke huuraanpassing of opzeg indien niet voldaan is aan de toelatingsvoorwaarden.

OD 5.4: De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan
Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Het Lindenhof benut de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. Het resultaat wordt éénmaal in de raad van bestuur besproken. De aandacht gaat daarbij naar de actuele financiële leefbaarheid en deze voor de volgende jaren. De financiële planning is niet actueel en realistisch, daar zij geen geactualiseerde renovatieplanning en onderhoudsplanning bevatten aangepast aan de nieuwe beslissingen van de raad van bestuur. De SHM heeft geen ondersteuning meer van het begeleidingscomité. De financiële planning wordt nog onvoldoende gebruikt als een echt sturingsinstrument. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties als voor verbetering vatbaar.

- Het Lindenhof maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. Volgens dit model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en/of voor renovatie- en nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnfinanciering (FS3), met marktconforme leningen en/of met eigen middelen. In dit laatste geval is er een directe negatieve impact op de liquide middelen van de SHM. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de VMSW toegestane leningen.
- Het Lindenhof vindt dat een duidelijke financiële planning weerspiegelt in welke richting de maatschappij zich dient te begeven. Ook al dient een sociale huisvestingsmaatschappij geen winst te maken, is het wel van belang dat de kostprijs van projecten op termijn terugverdiend wordt. Zo is het de ambitie van Het Lindenhof een financieel gezonde maatschappij zijn in de toekomst. De Directeur stelt de financiële analyse voor van de VMSW aan de raad van bestuur. Uit de gesprekken met de directie blijkt dat de renovatieplanning niet geactualiseerd werd (9 april 2019) aan de nieuwste informatie en ditzelfde geldt voor de onderhoudsplanning. De voorgestelde financiële planning vertrekt dus van oude aannames. Deze financiële gaat immers nog uit van een jaarlijkse investering met eigen middelen van 125.000 euro en houdt geen rekening met de nieuwere raamcontracten. Dit maakt dat de financiële planning niet realistisch en actueel is, wat een vertekend beeld kan geven op de toekomstige financiële leefbaarheid. De visitatiecommissie raadt aan om de financiële planning als integraal planningsinstrument te kunnen gebruiken en deze te actualiseren met de meest recentste gegevens.
-
- Het Lindenhof richtte in het verleden een auditcomité op om de tussentijdse rapportering van de afsluiting van de rekening op te volgen en het opstellen van procedures. Dit auditcomité functioneert nog steeds.

De visitatiecommissie beveelt aan om de financiële planning aan te passen, zodat ze actueel en volledig is, met inbegrip van de nieuwe renovatieplanning en een aangepaste onderhoudsplanning, conform de genomen beslissingen. Zo kan dit werkelijk als een financieel planningsinstrument gebruikt worden door de raad van bestuur.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk
Beoordeling: goed

Het Lindenhof informeert snel en duidelijk. Ze informeert daarbij laagdrempelig, klantgericht, met grote nabijheid en beschikbaarheid van haar personeel. Huurders krijgen alle informatie over de voorwaarden van het huren van een sociale woning, het toewijzingssysteem, haar nieuwbouw- en renovatieprojecten en de rechten en plichten van huurder/verhuurder. Er werden geen klachten over het inschrijvingsbeleid genoteerd. De SHM schakelt zich in in het netwerk van woon- en welzijnsactoren. De visitatiecommissie beoordeelt het informeren van burgers als goed.

- Het **kantoor** van Het Lindenhof is gevestigd in Blankenberge. Door de ligging en met een actieterrein beperkt tot 3 gemeenten, blijkt dit goed bereikbaar voor (kandidaat-)huurders. Een verbouwing van het gelijkvloers en de inname van een naastliggend appartement, maakte dat er naast het loket een aparte wacht- en ontvangstruimte werden bij gecreëerd. Een open kantoorruimte stimuleert de samenwerking en uitwisseling van gegevens tussen de medewerkers. Toch denkt men eraan voor verdere uitbreiding op termijn te verhuizen naar de overkant van de straat. Door de corona maatregelen gebeurde de visitatie digitaal en kon de commissie het kantoor van de SHM niet bezoeken. De vaststelling gebeurde aan de hand van plattegrond en foto's bezorgd door de directeur.

  De kantoren en het loket zijn elke maandag en donderdag open van 14:00 tot 16:00 uur. Telefonisch zijn de diensten bereikbaar elke werkdag van 8:30 tot 12:00 uur en van 13:30 tot 16:00 uur, op vrijdag tot 15:30 uur. Door corona wordt er enkel op afspraak ontvangen; meer flexibiliteit in de uren is nu mogelijk. Deze gedwongen werkwijze loopt blijkbaar vlot en tot tevredenheid van de huurders, wat de visitatiecommissie in de gesprekken kon vaststellen. Het Lindenhof denkt post corona hieruit lering te kunnen trekken naar de toekomstige dienstverlening, mogelijk met een grotere flexibiliteit en meer afspraken op vraag van de huurder.

- Voor **inschrijvingen** kan men enkel terecht op het kantoor van Het Lindenhof. Door de goede bereikbaarheid stelt dit blijkbaar geen probleem voor kandidaat huurders. De meeste handelingen in verband met inschrijving gebeuren echter digitaal of via mail. Het OCMW kan ook ingeschakeld worden ter ondersteuning, als de kandidaat-huurder dit wenst.

- Bij de inschrijving gaat de SHM na of de huurder voldoet aan de **taalkennisvereiste**. Het Lindenhof beschikt hiervoor over een 'Procedure taalkennisvereiste' goedgekeurd op de raad van bestuur. De SHM voorziet ook in opvolging hiervan bij toewijzing en 1 jaar na toewijzing.

- De wachttijd voor de toewijzing van een sociale woning kan sterk variëren en is afhankelijk van de keuze van het type woning en van de gevraagde gemeente, zo stelt de website. Ook de gemiddelde wachttijd wordt vermeld. Om hun plaats op de wachtlijst op te volgen moet de kandidaat huurder dat aan de SHM vragen, een elektronische opvolgingstool hanteert de SHM niet.

- Voor de **actualisatie** van de inschrijvingslijsten neemt de SHM contact op met de kandidaat-huurder. Zonder reactie vertrekt er een mailinglist naar alle welzijnsactoren. Bij een tweede aanmaning wordt het OCMW of CAW sowieso ingeschakeld. Op die manier kunnen zij hun eigen cliënteel aanspreken op het belang van die actualisatie. Dit is een serieuze verbetering van de laatste jaren, zo stellen de welzijnswerkers. Mensen krijgen hierdoor echt een tweede kans.

- De **website** van het Lindenhof is uitgebreid en bevat alle noodzakelijke informatie voor huurders, kandidaat-huurders en –kopers. Alle stappen zijn voor de klant overzichtelijk weergegeven. Een doorklik-systeem leidt u naar de gewenste informatie die op een heldere wijze geformuleerd is. Ook als huurder krijg men

antwoord op alle vragen. Onder deze rubriek komen andere aspecten zoals huisdieren, leefbaarheid, klachten en klachtenprocedure eveneens aan bod. Opvallend is het zeer uitgebreide en heldere overzicht onder 'herstellingen'. Werkelijk alles komt aan bod: van plint tot plafond, van stopcontact tot deurbel. Telkens wordt er dan nog per onderdeel ingegaan op onderhoud tips, wat mag/mag niet, herstelling, wat is er aan de hand, wie herstelt en wie is verantwoordelijk. In schril contrast en erg beknopt is dan weer de homepagina met naast de aankondiging van de visitatie een vrij droge tekst-opsomming van medewerkers en bestuur. De visitatiecommissie mist ook informatie zoals over sociaal beleid, participatieraad of tevredenheidsmeting. Dit zijn gemiste kansen voor een organisatie die in de praktijk zo dichtbij en tussen haar huurders staat.

- Het Lindenhof geeft regelmatig een **Nieuwsbrief** uit onder de titel 'ditjes & datjes'. Op die manier informeert de SHM haar bewoners over algemene aspecten van de werking, nieuwe woningen en projecten alsook alles wat hen als huurder aanbelangt. De voorbije jaren was dat: pechverhelping, bezoek sociaal bediende, betaling huur, wijziging sociale huurwetgeving, verzekering. Daarnaast worden ook nieuwe collega's (deze keer mét foto) alsook activiteiten aangekondigd. Net zoals bij de website valt de afwezigheid van terugkoppeling participatieraad of tevredenheidsmeting op. Dit sterkt de visitatiecommissie in haar vaststelling dat hier nog kansen liggen om van de bewonersbetrokkenheid meer een tweerichtingsverkeer te maken.
- De **brieven** die de SHM naar huurders en kandidaat-huurders stuurt zijn correct, helder van taal en met vermelding van een contactpersoon. De eerder zakelijke stijl schrikt bewoners blijkbaar niet af, zo bleek uit de bevraging van huurders met wie de visitatiecommissie sprak.
- **Eigen folders en brochures** over bepaalde thema's heeft Het Lindenhof niet, evenmin als een info- of huurdersmap. De SHM valt hiervoor terug op wat algemeen beschikbaar is of verwijst naar haar uitgebreide website. Zoals reeds vermeld, staat de SHM wel open voor het aanvullend verspreiden van het Ziezo boekje in de toekomst. Er kunnen wel vragen gesteld worden of gedrukte informatie hier niet aangewezen is gezien de veelal oudere populatie van Het Lindenhof. De visitatiecommissie heeft ook kunnen vaststellen dat de digitalisering onder de huurders beperkt is (gesprekken met huurders hadden in corona op afstand plaats). De visitatiecommissie raadt de SHM dan ook aan te bekijken welke laagdrempelige vorm van aanvullende informatieverstrekking kan aangeboden of ontwikkeld worden. Door een korte bevraging, in de vele contacten van de sociaal medewerker of bespreking in de participatieraad kan hier snel een antwoord op verkregen worden.
- De informatie over de **klachtenprocedure** is beschikbaar op de website evenals het klachtenformulier. De sociaal bediende staat in als klachtenbehandelaar binnen de SHM.
- Tot slot dient herhaald te worden dat Het Lindenhof zich kenmerkt door een sterke aanwezigheid op het terrein (sic). Veel informatie wordt rechtstreeks in **huisbezoeken** gegeven of knelpunten verzameld door de sociaal bediende, de klusjesmannen of door de eigen poetsvrouw. Zowel de huurders als de instanties waarmee de visitatiecommissie sprak, loven de **klantvriendelijkheid** en bereikbaarheid van het personeel.

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

Het Lindenhof informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties van het woon- en welzijnsbeleid snel en duidelijk. Ze communiceert correct met Vlaamse instanties, zoals de VMSW en het agent-

schap Wonen Vlaanderen. Woon-, welzijnsactoren en beleidsverantwoordelijken bevestigen de goede samenwerking met de SHM, die met hen transparant en open communiceert. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze doelstelling als goed.

- Er zijn geen indicaties gevonden dat de informatiedeling met VMSW en Wonen-**Vlaanderen** niet optimaal zou verlopen. Daardoor gaat de visitatiecommissie ervan uit dat Het Lindenhof op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.
- Het Lindenhof is een actieve deelnemer aan het **lokaal woonoverleg**. De SHM is op elke vergadering aanwezig, meestal vertegenwoordigd door de directeur. . De woonactoren bevestigen de openheid waarmee projecten worden aangekaart en besproken met de SHM. Dit geldt ook voor het bilateraal contact op ambtelijk niveau. De **omgevingsambtenaren** getuigen dat zij tijdig betrokken worden. Samen wordt gezocht naar bijkomende mogelijkheden en opportuniteiten voor sociale woningbouw op een niet vanzelfsprekende vastgoedmarkt in de kustgemeenten. De woonactoren appreciëren sterk het rechtstreeks contact wat te verkiezen is boven het inroepen in plaats van het moeten opstarten van procedures (zoals bijvoorbeeld door de Wooninspectie). De opvolging van klachten en begeleiding door SHM-medewerkers op de eerste lijn wordt geapprecieerd. Deze werkwijze maakt dat de klantvriendelijkheid de laatste jaren echt een 'boost' kreeg, zo vernam de visitatiecommissie in de gesprekken met diverse actoren.
- Ook de **beleidsverantwoordelijken** getuigen dat de samenwerking met Het Lindenhof goed verloopt. De SHM heeft volgens hen een grote aandacht voor het uitbouwen van het aanbod en voor de renovatie uitdaging waarvoor ze staat. Ook hier mocht de visitatiecommissie appreciatie voor de personeelsequipe horen, die zeer goed aanvoelt wanneer men iets moet melden of opvolgen. De drie gemeenten hebben besloten om samen tot één woonmaatschappij te willen komen. Ze hebben de directeur van Het Lindenhof de opdracht gegeven de gesprekken te voeren (ook met het SVK) en hem aangesteld als contactpersoon. De visitatiecommissie vraagt dat de directeur van zijn bestuur ook de tijdruimte krijgt om dit te kunnen waarmaken, samen met de overdracht OCMW-woningen De Haan, het inkantelen van SVK-werking en SVK-patrimonium, de overdracht Vivendo-woningen e.d.
- De SHM werkt goed samen met de **welzijnsactoren**, CAW, preventiedienst, OCMW en Sociaal Huis. Met deze partners zijn samenwerkingsovereenkomsten gesloten. Naast de formele structuren heeft de sociaal begeleider van Het Lindenhof systematisch overleg, zowel formeel en informeel, met de diensten.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Het Lindenhof organiseerde in 2017 een uitgebreid bewonersonderzoek met een hoge respons. Ze trok er lering uit en zette die om in concrete verbeteracties. Daarna had enkel nog een korte bevraging plaats over de vorm en inhoud van de nieuwsbrief. De medewerkers zijn weliswaar veelvuldig aanwezig op het terrein en via de bewonersparticipatieraad krijgt de SHM een zicht op de tevredenheid. Maar dit beoordeelt de visitatiecommissie als onvoldoende om te voldoen aan de vereiste van een objectieve en systematische bevraging van haar klanten. Ook aan een terugkoppeling naar alle huurders ontbreekt het. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze operationele doelstelling dan ook (nog steeds) als voor verbetering vatbaar.

- Het meten van de tevredenheid was in de vorige visitatie voor verbetering vatbaar. Het Lindenhof heeft in de voorbije periode duidelijk inspanningen gedaan. Doordat echter nog niet aan alle vereisten voldaan is, behoudt de visitatiecommissie het oordeel voor verbetering vatbaar. Ze is ervan overtuigd dat de SHM over de juiste mensen en de structuur beschikt om tot goed resultaat te komen.

- In 2017 organiseerde de SHM een zeer uitgebreide enquête bij haar huurders. Van de (toen) 650 huurders heeft ruim de helft (333) deelgenomen. Aanvullend werden nog eens 99 bewoners uit het centrum van Blankenberge mondeling bevraagd door een stagiaire. De totale respons kan dus hoog genoemd worden. De vragenlijst kon teruggestuurd worden of online ingevuld onder een persoonlijke code. De bevraging was anoniem. De tevredenheid werd zeer uitgebreid bevraagd over de woning (aard van de woning, staat/kwaliteit/onderhoud van de woning, gemeenschappelijke delen, …), de buurt (voorzieningen, openbaar domein, groen, veiligheid, …) en over de dienstverlening van Het Lindenhof (medewerkers, contact name, brieven, nieuwsbrief, website, bewonersparticipatie, …). De enquête bestond uit meerkeuze- en open vragen.

  Een uitgebreid rapport van 37 pagina's geeft de resultaten weer. Over het algemeen bleek een grote tevredenheid onder de huurders van Het Lindenhof. De SHM ging met de resultaten aan de slag en besprak deze intern aan de hand van de nota "Aanbevelingen en aanpak" voor verdere opvolging. De visitatiecommissie kon deze nota inkijken. Hieruit blijkt dat lering werd getrokken zoals: richtlijnen rond het plaatsen van automatische deuren, huurders uitleg geven over de technieken, plaatsen van digitale ipv caloribelmeters, overleg met gemeente over netheid openbaar domein, dienstverlening buiten de kantooruren op afspraak, zorgen voor een kortere tijdsduur voor herstelling, meer controle op het onderhoud, van de nieuwsbrief meer een echte huurderskrant maken, enz. .

- In 2020 werd een nieuwe bevraging georganiseerd, maar nu specifiek over de nieuwsbrief. Zowel de vorm (layout, lettertype, aantal pagina's) als de inhoud werden bevraagd. Dit was een beknopte enquête en blijkbaar enkel gericht op de 60 effectieve en vervangende leden van de bewonersparticipatieraad.

- Verder kreeg de visitatiecommissie geen zicht op andere vormen van bewonersbevraging. Met bewoners op bouwblokniveau wordt wel in overleg gegaan, knelpunten besproken en naar oplossingen gezocht. Met de goed georganiseerde bewonersparticipatieraad houdt de SHM de vinger aan de pols. Door een grote vorm van nabijheid van haar personeel heeft de SHM wel zicht op het wonen en de noden van haar huurders. Maar mag het iets meer of frequenter zijn? De hierboven beschreven enquête is een zeer lovenswaardig initiatief, met grote respons, waaruit lessen werden getrokken en de SHM aan slag is gegaan… maar die dateert al van 2017. Het is blijkbaar de bedoeling regelmatig stagiaires verder in te zetten voor een volgende bevraging. Andere SHM's bevragen naast zittende huurders, ook nieuwe en vertrekkende bewoners. De visitatiecommissie vond ook geen sporen van terugkoppeling naar de huurders over de resultaten van de enquête 2017. Nochtans heeft Het Lindenhof hiervoor de kanalen zoals de Nieuwsbrief, website en bewonersparticipatieraad.

De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan verder werk te maken van een objectieve en systematische manier om de tevredenheid van haar klanten te meten. Dit kan op verscheiden en ook bescheiden wijze (bv. per bouwblok, op wijkniveau, via de vertegenwoordiging bewonersparticipatieraad, …). Het Lindenhof heeft bewezen dat het dit aankan. Ze heeft aangetoond dat ze bereid is vragen en resultaten te vertalen naar concrete verbeteracties en die uit te voeren. Daarnaast verdient de terugkoppeling naar huurders meer aandacht. Ook hier moet werk van gemaakt worden.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

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

1. Neem wachttijden mee op in de analyse voor de realisatie van nieuwe projecten en zet deze nieuwe projecten ook in bij de aanpak van onderbezetting. Dit is nodig om de nieuw- en vervangingsbouw in te kunnen zetten als sluitstuk voor hun doelgroepenbeleid. Zoek hierbij ook een oplossing voor het beperkte aantal hele grote gezinnen op uw wachtlijsten, ga hiervoor ondermeer te rade bij collega SHM's die hier wel een werkbare oplossing voor gevonden hebben. (OD 1.5)
2. Maak versneld werk van een echte, verbeterde en correcte renovatieplanning. Gebruik de uitgebreide inzichten op de kwaliteit van haar patrimonium hiertoe en durf hieromtrent ook te communiceren naar de bewoners toe. (OD 2.1)
3. Stroomlijn de ganse aanpak voor onderhoud en herstel. Er is op dit moment een duidelijke aanpak die alle drie de leden van het team volgen, maar borg deze kwalitatieve werking. Het is voor de visitatiecommissie zeker niet de bedoeling dat een goed werkend team wordt vastgezet in een keurslijf van procedures. Maar zeker als de SHM haar patrimonium zal toenemen zoals gepland, dan zal dit toch een aandachtspunt zijn. De SHM dient hierbij ook de communicatie naar de huurders over het opvolgen van herstellingen opnemen. (OD 2.1)
4. Maak van de bewonersparticipatieraad nog meer een instrument in twee richtingen. Besteed ook voldoende zorg aan de terugkoppeling naar een ruimere groep huurders (OD 4.4)
5. Onderzoek verder hoe Het Lindenhof als organisatie structureel haar financiële leefbaarheid kan verbeteren voor de langere termijn en hoe hierbij de ingezette verbeteringen bestendigd kunnen worden. (OD 5.1)
6. Licht de kostenstructuur door om structurele maatregelen verder te kunnen implementeren. De visitatiecommissie beveelt aan om een norm te stellen voor kostenbeheersing om zo meer grip erop te hebben. Zo kan de SHM streven naar een beter evenwicht tussen aandacht voor bedrijfsmatig werken/financiële kaders en het bereiken van de doelstellingen van de Vlaamse overheid. (OD 5.2)
7. Pas de financiële planning aan, zodat ze actueel en volledig is, met inbegrip van de nieuwe renovatieplanning en een aangepaste onderhoudsplanning, conform de genomen beslissingen. Zo kan dit werkelijk als een financieel planningsinstrument gebruikt worden door de raad van bestuur. (OD 5.4)
8. Bekijk op welke laagdrempelige vorm informatie kan verstrekt of ontwikkeld worden, aanvullend op de informatie van de website (OD 6.1)
9. Maak verder werk van een objectieve en systematische manier om de tevredenheid van haar klanten te meten. Koppel de resultaten niet alleen terug naar her bestuur, maar ook naar de huurders (OD 6.3)

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

De visitatiecommissie 2021 stelt vast dat Het Lindenhof, meerdere in vorige visitaties opgemerkte verbeterpunten heeft opgenomen en daadwerkelijk naar verbetering streeft. Er blijven verbeterpunten. De visitatiecommissie formuleerde daartoe meerdere aanbevelingen in het rapport. De visitatiecommissie gaat er van uit dat Het Lindenhof hiertoe bij andere SHM's goede praktijkvoorbeelden zal zoeken en externe ondersteuning zal inschakelen om tijdig de noodzakelijke verbeteringen te realiseren. De visitatiecommissie is er van overtuigd dat SHM Het Lindenhof dit op zelfstandige basis kan bereiken.

5.3 Goede praktijken bij de SHM

Onder een goede praktijk verstaan we een werkwijze van een sociale huisvestingsmaatschappij die aantoonbaar resultaat heeft opgeleverd, die in een bepaalde context een zeer effectieve en efficiënte aanpak is gebleken en daarom als een inspirerende praktijk onder de aandacht van andere SHM's en woonactoren wordt gebracht.'

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

Een uitgebreide fotodatabank van technische installaties, maakt dat een interventie telefonisch kan gebeuren en dat men niet meer ter plaatse moet gaan

Huurders contacteren de SHM vaak telefonisch voor een technisch probleem. Door te beschikken over een uitgebreide fotodatabank is het niet altijd nodig om voor pechverhelping ter plaatse te gaan. Vanuit Het Lindenhof is het daarom de strategie om van elk appartement/woning te beschikken over een zeer uitgebreide databank van foto's.

De eerste stap hierin gebeurt naar aanleiding van de voorlopige oplevering van projecten. In kader van het postinterventiedossier nemen de medewerkers zeer veel foto's waarbij er dan specifiek ook aandacht besteed wordt aan de technische installaties (staat het kraantje om water bij te vullen links of rechts van de ketel, welke thermostaat hangt er precies, welke regenwaterpomp staat er, ...).

Bij alle plaatsbeschrijvingen wordt er sedert een 10-tal jaar ook een bundel toegevoegd met alle foto's. Hierbij neemt men foto's van de ganse woning maar opnieuw ook specifiek van de technische installaties.

Wanneer de sociaal bediende, de technisch bediende of de klusjesman ter plaatse moet om een probleem op te lossen, worden er ook steeds foto's genomen (indien relevant). Al deze foto's worden digitaal geklasseerd onder het respectievelijke adres met vermelding van de datum.

Deze manier van werken levert de SHM de volgende voordelen op:

- Problemen kunnen vaak telefonisch opgelost worden => beperking van tijd en kosten en bovendien is de huurder sneller geholpen.

- Een duidelijk zicht op de historiek van problemen (vooral bv bij verstoppingen geeft dit vaak een indicatie als dit door foutief gebruik is of door een constructiefout) => versneld problemen detecteren

- Alle medewerkers kunnen dit ook bekijken en bij afwezigheid van de technisch bediende ook al een eerste aanzet tot oplossing aanbieden. => huurders zo snel mogelijk van dienst zijn.

- De huurders leren zo ook zelfstandig hoe zij zelf sommige zaken kunnen remediëren => responsabilisering huurders

- Er is veel minder discussie bij vaststelling schade gelet op het feit dat er steeds kan verwezen worden naar de foto's bij intrek.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Kim Dewulf — Voorzitter
- Kathleen Haegeman — 1e ondervoorzitter
- Stef Debusschere — 2e ondervoorzitter
- Jurgen Content — Bestuurslid
- Wim Moyaert — Directeur

Medewerkers SHM

- Lidwine Pruvost — Administratief bediende(huurprijsberekeningen en toewijzingen)
- Caroline Crabeels — Administratief bediende (inschrijvingen en loket)
- Sharon Bocher — Sociaal bediende
- Piet Popelier — Technisch bediende
- Stéphanie Depuydt — Technisch bediende
- Yves Pieters — Technisch bediende
- Maureen Devlieghe — Boekhouder

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

- Carine Willaert — Beleidsmedewerker -Stedenbouw De Haan
- Eva Verbeke — Sociaal huis blankenberge
- Greet.deconinck — SVK Sovekans
- Kathy Renaudin — CAW Noord West-Vlaanderen
- Kristof Jacobs — Deskundige Huisvesting Blankenberge
- Marc Maenhout — Omgevingsambtenaar Zuienkerke
- Sandra Demeulenaere — Preventie dienst Blankenberge
- Willy Vansteenkiste — OCMW De haan

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

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

De visitatiecommissie organiseerde gesprekken met huurders: omwille van Covid-19 verliepen deze zowel via een digitaal overleg als een telefonische bevraging. In totaal kwamen 12 huurders aan bod. De namen van de huurders worden omwille van de privacy niet vermeld.

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Daphne Dumery — Burgemeester Blankenberge
- Wilfried Vandaele — Burgemeester De Haan
- Marleen Schillewaert Voorzitster OCMW De Haan
- Alain De Vlieghe — Burgemeester Zuienkerke

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

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

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

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

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

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

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

bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1°) leningen verstrekt door de *VMSW* of het Vlaams Woningfonds (*VWF*) en (2°) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (*EKM*s). De door de *VMSW* of het *VWF* verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de *VMSW* en het *VWF* lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalinbreng verwachten. Zowel de woning als de ontlener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz). Deze voorwaarden werden via het eengemaakt leningenbesluit op 13 september 2013 op elkaar afgestemd zodat het voor een ontlener geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de *VMSW* 'Vlaamse

Woonlening' (cf. www.vlaamsewoonlening.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het *VWF* noemt de 'bijzondere sociale lening' 'sociale lening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be). De door de *VMSW* en het *VWF* gehanteerde andersoortige terminologie resulteert in begripsverwarring, te meer er ook door EKM's sociale leningen worden verstrekt waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie van het toekennen van een sociale lening door een EKM. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de *VMSW* of het *VWF*, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

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

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

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

KSH of **Kaderbesluit Sociale Huur:** Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. (cf. http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403&param=inhoud).

K-waarde of **K-peil:** de K-waarde geeft het algemene isolatieniveau van een woning aan. De K-waarde moet zo laag mogelijk zijn: een lage K-waarde betekent namelijk dat een woning beschikt over een hoog isolatieniveau, wat helpt om warmteverliezen tegen te gaan. De K-waarde wordt berekend aan de hand van de U-waarden (zie U-waarde) van de verschillende bouwdelen en ook de compactheid van het gebouw speelt een belangrijke rol. Dit is immers logisch, want een compact gebouw heeft minder geveloppervlakte langs waar warmte verloren kan gaan. De EPB-wetgeving verplicht een K-waarde van ten hoogste K40 (of 40 W/m^2K)

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

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

Lokale woontoets: Als eerste stap in de programmatiecyclus moet de SHM voor elke project (nieuwbouw, vervangingsbouw of grootschalige renovatie) aan de gemeente vragen om een lokale woontoets uit te voeren en daarover een gunstige beslissing te nemen. Die lokale woontoets bestaat uit een toets aan het bindend sociaal objectief (zie *BSO*), een toets aan het gemeentelijk beleid, en een verbintenis om de infrastructuur over te nemen in het openbaar domein van de gemeente.

meerjarenplanning: De meerjarenplanning betreft de planning van de verrichtingen waarvan de uitvoering of de gunningsprocedure binnen een termijn van drie jaar opgestart kan worden.

Nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (BSO)

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

OD of **operationele doelstelling:** Een operationele doelstelling (OD) is een uit een strategische doelstelling afgeleide prestatiegerichte doelstelling voor SHM's. Aan elke operationele doelstelling zijn één of meerdere vereisten verbonden. Veelal worden meerdere operationele doelstellingen uit één strategische doelstelling afgeleid.

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

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

projectenlijst: de projectenlijst bevat een lijst met projecten waarvan de verrichtingen principieel vatbaar zijn voor programmatie (en dus subsidiëring). Behoudens uitzonderingen moeten alle projecten eerst een *lokale beleidstoets* doorlopen (en renovatie- of vervangingsbouwprojecten ook een *renovatietoets*) alvorens ze op de projectenlijst kunnen komen. Nadat een project op de projectenlijst staat, kan het achtereenvolgens op de *meerjarenplanning* en de *korte termijnplanning* komen, alvorens het project in uitvoering gaat.

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

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

Samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

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

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

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

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

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

U-waarde: De U-waarde geeft weer hoeveel warmte er verloren gaat per m^2 en per tijdseenheid bij een temperatuurverschil van 1°C tussen het binnen- en het buitenklimaat. De U-waarde wordt daarom uitgedrukt in W/m^2K en moet best zo laag mogelijk zijn. Een lage U-waarde betekent namelijk dat er weinig warmte verloren gaat.

VAPH : Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (cf. www.vaph.be)

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

VIVAS: Vereniging Inwoners VAn Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

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

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

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

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

VTE of **voltijdse equivalent**: Een voltijdse equivalent is een rekeneenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Vereenvoudigd gezegd vormen 2 halftijdse werknemers 1 VTE. Een voltijds werknemer en werknemer die 4/5 werkt, vormen samen 1,8 VTE.

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtlijst: zie *actualisatie*

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

Woonmaatschappij: de woonmaatschappij is de vennootschap die volgens het regeerakkoord 2019-2024 de huuractiviteiten van de bestaande SHM's en SVK's zal verenigen en als enige sociale woonactor actief zal zijn in een door de Vlaamse Regering af te bakenen werkingsgebied.

www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

Formele reactie van de SHM Het Lindenhof (3060), Blankenberge, op het visitatierapport van 22 juni 2021.

Vlaanderen
is wonen

HET LINDENHOF c.v.b.a. met een sociaal oogmerk

Hanneusestraat 32/2
8370 Blankenberge
Tel : 050-41.60.19
info@lindenhof-wonen.be
www.lindenhof-wonen.be

Loket: maandag 14.00 – 16.00
donderdag 14.00 – 16.00

Wonen Vlaanderen, Afdeling Woonbeleid
Visitatieraad
Tav Brecht Vandekerckhove
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 bus 40D
1000 Brussel

Contactpersoon: Wim Moyaert

5 juli 2021

Reactienota van Het Lindenhof op het definitief visitatierapport van 22 juni 2021

Geachte,

Geachte minister,
Geachte voorzitter en leden van de visitatieraad,
Geachte voorzitter en leden van de visitatiecommissie,

Met veel interesse hebben de leden van de Raad van Bestuur kennis genomen van het definitieve visitatierapport. Dit definitieve rapport is ook voor ons een correcte weerspiegeling van de prestaties van Het Lindenhof. Zoals door u gemeld tijdens de presentatie zijn we trots te kunnen stellen dat Het Lindenhof als organisatie gegroeid is ten opzichte van de vorige visitatie.

Dit duidt zich o.a. in het feit dat meer dan 75% van de operationele doelstellingen de beoordeling "goed" kregen. Deze goede beoordelingen sterken ons om ook op deze domeinen verder te investeren en extra aandacht te hebben voor die operationele doelstellingen met beoordeling "v.v.v".

We zijn overtuigd dat we ook tegen de volgende visitatie zullen kunnen aantonen dat we blijven streven naar optimalisatie waarbij de 4 operationele doelstellingen die de beoordeling "v.v.v." hebben gekregen werden aangepakt. Net zoals we steeds doen, zullen we hier het warm water niet opnieuw trachten uit te vinden maar zal er actief bij de collega's en VMSW geïnformeerd worden hoe zij sommige zaken aanpakken en wij hier uit kunnen leren.

Om die optimalisatie te realiseren is het de bedoeling van Het Lindenhof om aan alle aanbevelingen gevolg te geven.

Wij wensen dan ook per aanbeveling te verduidelijken welke maatregelen wij zullen ondernemen:

Aanbeveling 1
Neem wachttijden mee in de analyse voor de realisatie van nieuwe projecten en zet deze nieuwe projecten ook in bij de aanpak van onderbezetting.
Zoek hierbij ook een oplossing voor het beperkte aantal grote gezinnen op de wachtlijsten

Initiatief Het Lindenhof
In de gemeente De Haan zijn we reeds bezig met een nieuwbouwproject waarbij grotendeels appartementen voorzien worden. We hebben in dezelfde wijk ook de intentie om via D&B een

Hanneusestraat 32/2
8370 Blankenberge
Tel : 050-41.60.19
info@lindenhof-wonen.be
www.lindenhof-wonen.be

Loket: maandag 14.00 – 16.00
donderdag 14.00 – 16.00

vervangingsbouwproject te realiseren waarbij we van 8 naar 12 entiteiten verdichten. De huurders in de wijk zullen actief aangespoord worden om te muteren naar een appartement dat voldoet aan de rationele bezetting.

In de gemeente Zuienkerke zijn we samen met gemeente bezig met de opmaak van een RUP waarbij een 25-tal sociale woningen met hoofdzakelijk 2 slaapkamers zullen kunnen gerealiseerd worden. Ook hier zullen de bewoners uit de wijk actief aangespoord worden om te muteren naar een entiteit die voldoet aan de rationele bezetting.

De directeur heeft ondertussen geïnfomeerd bij de collega's van Vivendo omtrent hun aanpak van de problematiek van grote gezinnen. Dit werd een eerste keer besproken op het Directiecomité van 23.06.2021. Ook werden alle huurders die in een onderbezette woning wonen reeds aangeschreven om zich in te schrijven als kandidaat-huurder. Ondertussen zijn zij allemaal ingeschreven als kandidaat-huurder.

Aanbeveling 2
Maak versneld werk van een echte, verbeterde en correcte renovatieplanning.

Initiatief Het Lindenhof
Samen met de sectorarchitect zullen er in het najaar gesprekken plaats vinden om na te gaan hoe we dit best kunnen aanpakken. We beseffen dat deze renovatieplanning steeds actueel dient te blijven om te kunnen blijven garanderen dat wij een kwalitatief patrimonium beheren. We zullen met de sectorarchitect afspreken om periodiek deze te overlopen en aan te passen waar nodig.

Aanbeveling 3
Stroomlijn de ganse aanpak voor onderhoud en herstel

Initiatief Het Lindenhof
Wij delen de mening van de visitatoren dat het niet de bedoeling kan zijn dat de huidige goede werking wordt vastgezet in een te strak keurslijf. Het is net de sterkte van Het Lindenhof dat er steeds als team gewerkt wordt. Wel beseffen we ook dat met de groei die zich aanbiedt er bijkomend aandacht zal moeten besteed worden aan de opvolging zodat er geen problemen/fouten onopgemerkt blijven. De directeur zal hiervoor informeren bij de "grotere" collega's hoe zij dit waarborgen om na te gaan hoe dit kan geïmplementeerd worden binnen Het Lindenhof.
De terugkoppeling naar de huurders zal hier ook in opgenomen worden.

Aanbeveling 4
Maak van de bewonersparticipatieraad nog meer een instrument in twee richtingen en koppel terug.

Initiatief Het Lindenhof
Het Lindenhof zal hier effectief dat trapje hoger trachten te zetten en indien nodig de hulp inroepen van externe diensten die hier wat meer in beslagen zijn zodoende een duidelijke visie op te maken rond bewonersbetrokkenheid.
Op korte termijn zullen we de bewonersparticipatieraad betrekken bij de viering "100 jaar Het Lindenhof". Ook zullen we de huurdersparticipatieraad concreet betrekken bij de redactie van onze nieuwsbrief.

Aanbeveling 5
Onderzoek hoe Het Lindenhof als organisatie structureel haar financiële leefbaarheid kan verbeteren voor de langere termijn en hoe hierbij de ingezette verbeteringen bestendigd kunnen worden.

Hanneusestraat 32/2
8370 Blankenberge
Tel : 050-41.60.19
info@lindenhof-wonen.be
www.lindenhof-wonen.be

Loket: maandag 14.00 – 16.00
donderdag 14.00 – 16.00

Initiatief Het Lindenhof
De huidige maatregelen zullen verder consequent nageleefd worden (ontwerper dient te streven naar 95% simulatietabel, bestekken uitpluizen zodat er minimaal verrekeningen zijn, maximaal VKF-subsidies aanspreken, ...). Daarnaast zullen we onderzoeken welke raamcontracten er kunnen opgemaakt worden zodoende deze ook met FS3 te kunnen financieren. Wij betreuren hier wel dat de administratieve molen om aan financiering te geraken deze oefening zeer log maakt.

Aanbeveling 6
Licht de kostenstructuur door om stucturele maatregelen verder te kunnen implementeren.

Initiatief Het Lindenhof
Samen met de revisor zullen we nagaan hoe we dit best kunnen aanpakken zodoende hier effectief meer grip op te krijgen. Dit zal dan een vast agendapunt worden op de trimestriële vergaderingen van het Audit comité.
In dit kader zal er ook een jaarlijkse begroting opgemaakt worden die mee opgevolgd wordt door het Audit comité.

Aanbeveling 7
Hou de financiële planning actueel en volledig.

Initiatief Het Lindenhof
Aansluitend op onze intentie om de renovatie- en onderhoudsplanning actueel te houden zullen wij deze planningen ook implementeren in de financiële planning. Periodiek zullen we dan ook in contact treden met de VMSW om deze up to date te houden zodat het bestuur dit mee kan opvolgen.

Aanbeveling 8 en 9
Bekijk op welke laagdrempelige vorm informatie kan verstrekt worden of ontwikkeld worden, aanvullend op de website. En blijf objectief en systematisch tevredenheid van de huurders meten en koppel terug naar de huurders

Initiatief Het Lindenhof
Recent werd er reeds ingetekend op de ZieZo brochure waarbij een exemplaar aan alle huurders zal bezorgd worden. De nieuwsbrief zal verder uitgewerkt worden en n.a.v. 100 jaar Het Lindenhof zullen we dit initiatief ook aangrijpen om in gesprek te gaan met onze huurders.
Periodiek zullen we onze huurders bevragen over verschillende onderwerpen. Indien nodig zal hiervoor een externe firma aangesproken worden.

Tot slot wensen wij nogmaals onze appreciatie te uiten over het vlotte verloop van deze "digitale" visitatie. Dit resulteerde in een open gesprek tussen alle partijen. Dit positieve rapport moedigt ons aan om in de toekomst dezelfde weg verder te blijven bewandelen in de hoop dat Het Lindenhof bij de vorming van de woonmaatschappij ook de kans krijgt om zich hier te bewijzen en wij al onze klanten verder ten dienste kunnen blijven in Blankenberge, De Haan en Zuienkerke.

Hoogachtend,

Voor "Het Lindenhof"

Wim Moyaert
Directeur

Kim Dewulf
Voorzitter

Beslissing van de minister n.a.v. het visitatierapport van 22 juni 2021 van de SHM Het Lindenhof (3060) Blankenberge

Vlaanderen
is wonen

Vlaamse
Regering

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

Mevrouw Kim Dewulf
Voorzitter SHM Het Lindenhof
Hanneusestraat 32/B2
8370 BLANKENBERGE

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
5 juli 2021			

vragen naar/e-mail	telefoonnummer
Simon Gheysen simon.gheysen@vlaanderen.be	02 552 66 00

Betreft: beslissing naar aanleiding van het definitieve visitatierapport van 22 juni 2021 van SHM Het Lindenhof

Geachte voorzitter

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

Gefeliciteerd met de goede prestaties op dertien operationele doelstellingen (OD's). Vier OD's worden door de visitatiecommissie als 'voor verbetering vatbaar' beoordeeld, maar uw reactie voorziet daartoe in verbeteracties. Ik stel ook vast dat u erin geslaagd bent om sinds de vorige visitatie uw prestaties op enkele als 'voor verbetering vatbaar' beoordeelde OD's dermate te verbeteren dat deze nu aan de vooropgestelde vereisten voldoen.

Het advies van de visitatiecommissie maakt het aannemelijk dat de maatregelen die u voorstelt zullen toelaten om binnen een redelijke termijn prestaties te leveren die aan alle vooropgestelde vereisten voldoen.

Op basis van wat voorafgaat heb ik dan ook beslist om naar aanleiding van deze visitatie geen maatregelen te nemen[1].

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

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

Daarnaast dring ik aan op een consequente uitvoering van de voorgestelde maatregelen en raad ik het gebruik van een opvolgingsinstrument aan, zodat de raad van bestuur de verbeteraanpak accuraat kan opvolgen, evalueren en eventueel gericht kan bijsturen.

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

Ik dank uw raad van bestuur, uw directie en alle medewerkers voor de geleverde en te leveren inspanningen om de werking van uw maatschappij te verbeteren. U mag er ook op rekenen dat ik de nodige publiciteit zal geven aan de bij uw SHM gedetecteerde 'goede praktijk'.

Met de meeste hoogachting,

Getekend door:Matthias Diependaele (Si
Getekend op:2021-07-29 23:43:52 +02:0
Reden:Ik keur dit document goed

Matthias Diependaele,

Vlaams minister van Financiën, Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

[1] Dit in toepassing van artikel 4.123 van het besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021.