

Visitatierapport

De Gentse Haard (4140)

Gent



Visitatiegesprekken op 25 en 26 februari 2021

Definitief visitatierapport

12 juni 2021

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 Gentse Haard (kortweg DGH) 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

De Gentse Haard (4140)

Gent

VISITATIERAPPORT

- datum rapport: **11 juni 2021**
- datum visitatiegesprekken: *25 en 26 februari 2021*
- presentatie aan raad van bestuur: *22 april 2021*
- samenstelling visitatiecommissie: Tina Martens, commissievoorzitter
Wouter Coucke, commissielid
Rik Desmet, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- De Gentse Haard_
- erkenningsnummer: 4140
- contactgegevens SHM: De Leiekaai 340
9000 Gent
09 216 75 75
info@degentsehaard.be
www.degentsehaard.be
- directeur: Tine Van Hooland
- voorzitter: Erwin Devriendt
- actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen
Gent en Destelbergen

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	5
2. SAMENVATTING	7
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	11
3.1 BESCHRIJVING SHM	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
4. PRESTATIES VAN DE SHM	14
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	14
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	18
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID	21
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID.....	25
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID.....	32
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	39
5. AANBEVELINGEN	46
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM.....	46
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN	46
5.3 GOEDE PRAKTIJEN BIJ DE SHM.....	46
BIJLAGEN	48
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	48
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	50



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

SHM De Gentse Haard (hierna DGH) is opgericht in 1921 en is actief in de stad Gent en de gemeente Destelbergen. Op 31/12/2019 verhuurde de SHM binnen het sociaal huurstelsel 1.632 woonegelegenheden, waarvan 1.252 appartementen. 75% van de woonegelegenheden is gebouwd in de jaren 50 tot eind jaren 80. DGH had 22 personeelsleden in dienst op 31/12/2019. Naast de directeur is er op 31/12/2019 1 stafmedewerker voor financieel-strategische planning-leveranciersboekhouding en 1 voor ICT en privacy ; er zijn 2 grote afdelingen: Klantenwerking (verhuur, sociaal en operationeel-financieel huurders) en Technische dienst (Projecten, preventie, overheidsopdrachten en herstellingen) met een diensthoofd.

Bij de vorige visitatie beoordeelde de visitatiecommissie 9 operationele doelstellingen als voor verbetering vatbaar. Er waren 15 operationele doelstellingen goed. In de voorbije jaren ging de SHM aan de slag met de uitdagingen die haar gesteld waren. Bij deze visitatie resulteren die inspanningen in 14 operationele doelstellingen met de score 'goed' . Voor 4 operationele doelstellingen is de score 'voor verbetering vatbaar', waaronder de operationele doelstelling met betrekking tot kostenbeheersing die bij de vorige visitatie ook deze score kreeg. De overige operationele doelstellingen met score 'voor verbetering vatbaar' zijn het voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen, het voorkomen en bestrijden van huurdersachterstal en domiciliefraude en het organiseren van tevredenheidsmetingen Hieronder wordt een samenvattende evaluatie gemaakt van de prestaties van de SHM. Aanbevelingen van de visitatiecommissie worden in vet weergegeven.

Verdere professionalisering

DGH heeft ingezet op het verbeteren van de woonkwaliteit van het patrimonium en het professionaliseren van het bouwproces. Ze houdt hierbij rekening met haar redelijke financiële leefbaarheid en vrij beperkt personeelsbestand. Ze paste haar strategie voor onderhoud en herstellingen aan en stelde een volledige renovatieplanning op. Zo kan ze planmatiger werken (OD 2.1) en tegelijk de impact inschatten op haar financiële leefbaarheid. Als SHM streeft zij naar kwalitatieve, duurzame en budgetvriendelijke woonegelegenheden. Dit vertaalt zij in haar eigen normen voor architecten. DGH streeft ernaar voor ieder project binnen de 95% van de maximum kostprijsnorm van de VMSW te blijven. Ze monitort ook de huurlasten voor de appartementsgebouwen (OD 3.2). Zo geeft de SHM gevolg aan de aanbevelingen van de vorige visitatiecommissie. Toch stelt de visitatiecommissie vast dat dit met een zekere traagheid gebeurt. Dit heeft te maken met het personeelsbestand, maar ook met de meer afwachtende houding van de SHM. De "zekere traagheid" uit zich bijvoorbeeld in het bouwen: de projecten volgen elkaar deels parallel op. Hoofdrede van "spreiding" zijn haalbaarheid naar financiële middelen (personeelscapaciteit), en spreiding herhuisvesting binnen eigen patrimonium. Vooral dit laatste veroorzaakt een bottleneck, ook al zouden er "voldoende" personeels-/financiële middelen zijn. Hierbij gaat het om economisch/sociaal afwegen van verschillende parameters. De maatschappij focust zich op de renovatie en vervanging van haar patrimonium en zet niet actief in op het verwerven

van gronden en een verdere groei van het patrimonium. De mogelijkheden om nieuwe verwervingen te doen zijn sowieso beperkt door het beperkte aanbod van grond en gebouwen in de regio.

De financiële leefbaarheid blijft een aandachtspunt, net als een aantal onderliggende factoren

De maatschappij beschikt over een financiële planning die wat betreft onderhoud en renovatie realistische aannames bevat in lijn met de onderhouds- en renovatieplanning. DGH heeft een goed beeld van haar financiële leefbaarheid, maar dient de verschillende onderliggende factoren continu op te volgen. De liquiditeitsparameters beantwoorden aan de norm, maar de solvabiliteit en de rendabiliteit zijn voor verbetering vatbaar. **De SHM zal zich ook nog verder moeten inspannen om de leegstand onder controle te krijgen (OD 5.2). De leegstand loopt op doordat het niet duidelijk is wat dient te gebeuren met een aantal gebouwen die een negatieve conditiescore kregen. De visitatiecommissie beveelt aan om zo snel mogelijk tot een overeenstemming te komen met de stad Gent over deze gebouwcomplexen. Zo kan ze een betere inschatting maken van de mogelijke start van deze renovatie- of vervangingsbouwprojecten en de impact ervan op de leegstand. Verder beveelt de visitatiecommissie de maatschappij aan om een actieplan uit te werken voor het terug te dringen van de frictieleegstand.** DGH voorkomt en bestrijdt **huurdersachterstal (OD 5.3)**, vertrekkende vanuit een strikte en duidelijke procedure en een structurele samenwerking met het OCMW en het CAW. De huurdersachterstallen zijn echter sterk opgelopen, volgens de SHM door het lage gemiddelde inkomen van de huurders, door collectieve schuldenregelingen, onbeheerde nalatenschappen en een minder strenge houding van de vrederechter; maar ook door een minder goede opvolging zo vindt de visitatiecommissie.

Verder uitwerken van sociaal beleid: op naar meer pro-activiteit en planmatiger aanpak

DGH kende in het nabije verleden een groot personeelsverloop binnen haar sociale dienst. De visitatiecommissie vindt dat een deel van de kennisoverdracht bij die personeelsswissels is verloren gegaan. De corona-epidemie speelt hier zeker ook een rol bij. Zo stelt ze vast dat in de voorbije visitatieperiode de maatschappij wel inzette op het betrekken van bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer, maar dat dit eerder een optelsom is van opportuniteiten dan getuigt van een visie. Dit geldt ook voor de leefbaarheidsinitiatieven. **Ze raadt de SHM aan om met haar partners (de lokale besturen Gent en Destelbergen, CAW en andere organisaties) hier samen een visie en een strategie rond uit te schrijven. Duidelijke afspraken wie wat doet zijn daarbij een troef. Zo kan de maatschappij deze visie en strategie rond het betrekken van bewonersgroepen en wijkbeheer ook beter inplannen en structureel aanpakken.** De maatschappij heeft een visie uitgewerkt om haar aanbod van woongelegenheden (typologie) af te stemmen op de doelgroepen, maar door het beperkte aanbod nieuwbouw is de impact hiervan uiteindelijk klein. De huisvestingondersteuning is goed; de huurders en sociale actoren getuigen van een grote openheid en betrokkenheid bij het bevoegd personeel.

Wat betreft klantgerichtheid (OD 6.1), heeft de SHM haar website aangepast met relevante informatie voor huurders en kandidaat-huurders, met een overzicht van nieuwbouw- en renovatieprojecten. Ook het jaarverslag en de klachtenprocedure maakt zij kenbaar. Uit een tevredenheidsenquête (2019) blijkt dat de 3/4e van de huurders de brieven duidelijk vinden. Zij zijn ook tevreden over het huurderskrantje. Alhoewel uit de tevredenheidsenquête blijkt dat de huurders vinden dat DGH bereikbaar is, blijkt uit gesprekken met diverse actoren en huurders dat DGH door de corona-pandemie en het wijzigen van het telefoonsysteem aan bereikbaarheid inboet. De maatschappij werkt immers niet meer op afspraak, maar met mail en per telefoon. Zodra niet-essentiële verplaatsingen opnieuw toegelaten waren, werden afspraken op kantoor toegelaten indien dit vereist was. Dit leidt tot frictie met de sociale actoren zo bleek uit de gesprekken; immers niet alle huurders kunnen gebruik maken van mail. Ook de wachttijden aan

de telefoon zijn lang, doordat oproepen niet meer terecht komen op de centrale, maar rechtstreeks naar individuele medewerkers worden doorgestuurd. **De visitatiecommissie vraagt aan DGH om te werken aan een waaier van mogelijkheden om de SHM te contacteren en dit in overleg met de sociale organisaties en de openbare besturen.** Deze actoren gaven tevens aan dat de procedure voor kandidaat-inschrijvingen, als zij gebeurt via een SVK, nogmaals moet doorlopen worden bij DGH; **een administratieve vereenvoudiging lijkt zich hierop te dringen. Tenslotte beveelt de visitatiecommissie aan om met een zekere systematiek en regelmaat tevredenheidsmetingen in te bedden in de werking van de maatschappij (OD 6.3).**

Toekomstperspectief

De visitatiecommissie stelt vast dat DGH afgewogen maar zeker, rekening houdend met haar financiële leefbaarheid en haar beperkt personeelsbestand, verder professionaliseert. Ze verkiest een interne verbetering van haar processen boven een expansie van de maatschappij. Dit laat haar toe om beter te beantwoorden aan de doelstellingen van het Vlaams woonbeleid (renovatie, onderhoud en herstellingen; klantvriendelijkheid, financiële leefbaarheid); immers het BSO is bereikt in de stad Gent, de grootste actor van haar actieterrein. Ze kijkt met spanning uit naar de toekomstige bewegingen in het landschap van de huisvestingsmaatschappijen in haar actieterrein.

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 verworft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed
OD .1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed
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	Goed
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	V.V.V.
OD 4.4.	De SHM betreft 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	V.V.V.
OD 5.3.	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	V.V.V.
OD 5.4.	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed
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 1: overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Geschiedenis

DGH werd opgericht op 5 april 1921 als een niet-handelsonderneming naar privaat recht. De toenmalige sociale huisvestingsmaatschappij had de naam "Le foyer Gantois". De aandeelhouders van DGH zijn de Stad Gent, de gemeente Destelbergen, de provincie Oost-Vlaanderen en het Vlaams gewest. Het merendeel van de aandeelhouders zijn particulieren, bedrijven en verenigingen die de meerderheid hebben. Het actieterrein is de stad Gent en Destelbergen.

PATRIMONIUM

Eind 2019 omvat het patrimonium van DGH 1.632 woningen, waarvan 1.252 appartementen inclusief 110 duplexen en 380 woningen. 75% van de woongelegenheden is gebouwd in de jaren 50 tot eind jaren 80. In de jaren 90 werd slechts 3 % van het patrimonium gebouwd. Vanaf 2000 hervatte de SHM haar bouwactiviteiten sterk. Momenteel is meer dan 25% van het patrimonium minder dan 15 jaar oud.

Het merendeel van de appartementen beschikt over 1 of 2 slaapkamers (resp.22% en 58%). 3% van de appartementen zijn studio's. De eengezinswoningen hebben bijna allen minstens 3 slaapkamers. Bij de appartementen is dit 16%.

In de woningen van DGH zijn 38 % van de huurders alleenstaanden en 23% zijn ouderen boven de 65 jaar. Dit is in vergelijking met de andere SHM's relatief laag (bij de laagste 5 %). 98% van het patrimonium ligt in de stad Gent, de overige 2 % in Destelbergen.

PERSONEEL

DGH wordt sinds 1999 geleid door de huidige directeur. Er werken 22 medewerkers, waarvan 10 huisbewaarders en 2 medewerkers op het veld die instaan kleine herstellingen in het patrimonium. DGH werkt nauw samen met de Stad Gent, het OCMW, het CAW, Samenlevingsopbouw Gent en andere vzw's actief in het domein van de leefbaarheid. Samen geven zij vorm aan het sociaal beleid van de SHM. Er zijn 7 bewonersgroepen actief sinds 2011.

ACTIETERREIN

DGH volgt in haar toewijzingsreglement de regels vooropgesteld door de Stad Gent. Deze geeft een voorrang aan de kandidaat-huurders met een mobiliteitsprobleem, aan 75-plussers, daarna aan 65-plussers en 55-plusser.

Wat de verhuur betreft van sociale woningen, zijn naast DGH ook de volgende SHM's actief: WoninGent, De Volksraad, ABC en Habitare+. SHM Het Volk is actief als sociale koopmaatschappij in het actieterrein. Er zijn 2 SVK's operationeel in het actieterrein van De Gentse Haard : in Gent het SVK Gent; SVK OCMW-Destelbergen verhuurt enkel in Destelbergen.

3.2 Beschrijving omgeving

BEWONERSPROFIEL

In het actieterrein wonen ongeveer 128.200 mensen (2019); naar verwachting zal dit stijgen naar 134.200 in 2030. Dit is een stijging van 5 %.

In het actieterrein zijn er 12.650 sociale huurdersgezinnen (9,87 %), waarvan 1650 bij DGH. De andere sociale huurders in de stad Gent huren bij WoninGent , ABC,Habitare+ en Volkshaard of via de SVK's. In Destelbergen zijn DGH, Volkshaard en Het Volk actief evenals Habitare+.

In het actieterrein is er een werkloosheidsgraad van 6,85 % wat hoger is dan het gemiddelde in Vlaanderen (4,9 %). In Gent ligt de werkloosheidsgraad wel veel hoger, 11% in vergelijking met Destelbergen dat met 4 % onder het gemiddelde van Vlaanderen zit.

Het aandeel leefloners bedraagt 1%. Er zijn echter grote verschillen tussen de stad Gent en Destelbergen: wat het leefloon betreft: In Gent ligt het aantal leefloners op 1,8% en in Destelbergen op 0,20%.

Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van DGH bedraagt 13.771 euro voor het jaar 2018. Daarmee behoort DGH tot de 7% SHM's met het laagst mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van alle SHM's in Vlaanderen.

In het actieterrein van DGH ligt het gemiddeld netto belastbaar inkomen per persoon in 2018 20.930 euro, iets hoger dan het Vlaams gemiddelde: 20.125 euro.

WONINGKENMERKEN

De stad Gent is uiteraard stedelijk gebied en gekenmerkt door een hoog aandeel flatgebouwen en gesloten bebouwing, telkens 40% van het totaal aantal woongelegenheden. Slechts 20% is halfopen en open bebouwing. In Destelbergen is de situatie omgekeerd. 65% van de bebouwing is halfopen of open: 40% van de woongelegenheden zijn open bebouwing en 25% halfopen bebouwing. In Vlaanderen bedraagt het aandeel open bebouwing 29,5% en het aandeel gesloten bebouwing 23,5%.

In vergelijking met de rest van Vlaanderen liggen de mediaan verkoopprijzen voor onroerende goederen in Gent significant hoger. De mediaan verkoopprijs van gewone woonhuizen in Gent steeg in de laatste 5 jaar met bijna 20 % in 2019 (280.000 euro). De mediaan verkoopprijs van appartementen lag in 2019 bijna 21 % hoger in Gent dan in Vlaanderen (245.500 euro versus 195.000 euro). De mediaan verkoopprijs van appartementen nam toe met 27 %. De mediaan verkoopprijs voor bouwgrond ligt in Gent meer dan 25% boven de mediaan voor Vlaanderen (342 euro/m² versus 224 euro/ m²).

De situatie in Destelbergen is anders dan in Gent. De huizen en appartementen zijn iets minder duur (respectievelijk 275.000 en 266.000 euro). Opvallend is dat Destelbergen met deze prijzen sterk deze van Gent benaderen, wat bij de vorige visitatie niet het geval was. De mediaan verkoopprijs van ééngezinswoningen steeg met 12,24 % terwijl de mediaan verkoopprijs van appartement zelfs met 32% steeg.

BINDEND SOCIAAL OBJECTIEF

Bij de nulmeting voor het vaststellen van het sociaal objectief (31.12.2007) werd de verhouding van het aantal sociale huurwoningen tegenover het aantal huishoudens in de gemeente vastgelegd. Daarbij kregen alle gemeenten van het actieterrein een bindend sociaal objectief (BSO) opgelegd. Enkel de gemeente Destelbergen heeft zijn BSO nog niet bereikt. De stad Gent beschikt momenteel reeds over 11% sociale woningen, maar wil in de toekomst nog verder huurwoningen blijven realiseren. Destelbergen heeft nog 157 sociale woningen bij te bouwen om haar BSO te behalen.

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

DGH probeert in haar aanbod een zo goed mogelijk evenwicht te vinden tussen enerzijds zware renovaties en vervangingsbouw met verhuisbewegingen en nieuwbouw anderzijds. DGH realiseerde in de periode 2015-2019 117 huurwoningen in een 5-tal projecten. Door de combinatie van verkoop van huurwoningen, nieuwbouw en vervangingsbouwprojecten groeide het patrimonium in deze periode aan met 39 eenheden. In 2020 kwamen daar nog 12 nieuwe woningen bij. In het actieterrein van de SHM is het BSO bereikt in Gent, maar nog niet in Destelbergen. De focus van de maatschappij ligt op de renovatie en vervangingsbouw en staan er slechts een handvol nieuwe woningen op de planning. De SHM maakt gebruik van de CBO-procedure en heeft momenteel 2 projecten lopen goed voor 69 nieuwe wooneenheden. De visitatiecommissie vindt dat DGH hier een goede prestatie levert.

- DGH realiseerde in de periode 2015-2019 in totaal 117 woningen in 5 projecten of een jaargemiddelde van 23,4 woningen (zie tabel 4). In verhouding met haar woningaanbod komt ze zo aan een groei van 1,43%, wat ongeveer overeenstemt met de mediaan in Vlaanderen. In 2020 leverde DGH eveneens 12 huurwoningen op in de Nekkersputstraat.

Jaar VO	Aantal huur	Projectomschrijving	Gemeente	Type
2015	47	Meulesteedsesteenweg, Vorkstraat, Landbouwersstraat - 47 woningen	GENT	Nieuwbouw
2016	39	Staakskenstraat 45 - 39 appartementen	GENT	Nieuwbouw
2019	5	"Westveld" Hoek Alfons Braeckmanlaan, Vinkenlaan - 5 woningen	GENT	Vervangingsbouw
2019	7	Fase 1 - Hogeweg, Cluster Kerktuin - 35 woningen	GENT	Nieuwbouw
2019	19	Fase 2 - Hogeweg, Cluster Zeemanshuis, Zeemanstuin - 19 woningen	GENT	Nieuwbouw
2020	12	Nekkersputstraat 61-187 - 56 woningen	GENT	Nieuwbouw

(Tabel 1: DGH– realisaties huur 2015-2019)

- Op het moment van de visitatie waren de volgende projecten van DGH in opbouw:
 - Steenakker (Gent), 3 woningen vervangingsbouw
 - Haardstede (Gent), 1 woning, vervangingsbouw
 - G.Eylenbosch (Gent), 1 woning, renovatie
 - Nekkersput (Gent), 56 woningen, renovatie en nieuwbouw
 - Hogeweg (KA) (Gent), 28 appartementen en 1 woning, nieuwbouw
- Op het moment van de visitatie had de maatschappij 5 projecten in voorbereiding:
 - Ferdinand Snellaertplein 20 te Sint-Amandsberg, renovatie
 - Abdijmolenstraat 70 te Drongen, 1 woning, vervangingsbouw
 - Tuinwijk ter Heide 14 - 26 - 37 - 70 te Gentbrugge, 4 woningen, vervangingsbouw
 - Witte Kaproenenpark (Alois Joosstraat - Witte Kaproenenplein) te Gent, 60 woningen, vervangingsbouw
 - Oostakker Veldekenstraat, 25 grondgebonden woningen (CBO Maeswal)
- De maatschappij probeert in haar aanbod een zo goed mogelijk evenwicht te vinden tussen enerzijds zware renovaties en vervangingsbouw met verhuisbewegingen en nieuwbouw anderzijds. DGH heeft haar projecten opgenomen in een lange termijnprojectenplanning tot 2032. Uit deze planning blijkt dat de focus in de nabije toekomst vooral ligt op het uitvoeren van renovatieprojecten. De maatschappij wil hierdoor vooral haar patrimonium in overeenstemming brengen aan de eisen die gesteld worden door de Vlaamse Overheid, nu het BSO in Gent bereikt is.
- De renovatie – en nieuwbouwprojecten worden besproken op het lokaal woonoverleg van Gent en Destelbergen. DGH wil zo de andere woonactoren en de lokale overheden in een zo vroeg mogelijk stadium betrekken bij de projecten.
- In de periode 2015-2019 groeide het patrimonium van de maatschappij netto aan met 39 eenheden, door nieuwbouw, vervangingsbouw en verkoop van huurwoningen. DGH verwacht nog een verdere aangroei van het patrimonium door de realisatie van de volgende twee projecten die door private partijen gerealiseerd worden in het kader van de Constructieve benadering Overheidsopdrachten (CBO):
 - Nieuwbouw 14 wooneenheden te Destelbergen, Dendermondsesteenweg - CBO2011
 - Nieuwbouw 35 appartementen Koopvaardijlaan - CBO2019

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: Niet van toepassing

De maatschappij realiseerde in de beschouwde visitatieperiode (2015-2019) geen sociale koopwoningen meer. Bij gemengde projecten werkt ze vaak samen met SHM KLE Het Volk.

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

De maatschappij heeft slechts een beperkte grondvoorraad en is terughoudend in de aankoop van gronden en panden. Zij wenst de schaarse financiële middelen eerst en vooral in te zetten om het bestaande patrimonium te renoveren of vervangingsbouwprojecten te realiseren. Via projectonderdelen waar de stad Gent en haar stadsontwikkelingsbedrijf een sociale last opgelegd hebben kan DGH sporadisch wel haar patrimonium uitbreiden. Een ander verwervingskanaal dat de SHM gebruikt, is de CBO-procedure, maar het voorkeepsrecht en de mogelijkheid om 'goede woningen' te verwerven worden ook niet ingezet om nieuwe gronden of panden te verwerven. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de maatschappij, rekening houdend met de schaarste van het aanbod en de geldende verkoopprijzen, als goed. De maatschappij is terughoudend in de aankoop van gronden en panden. DGH verwerft pas grond als er grote zekerheid bestaat over de ontwikkelingsmogelijkheden (vb. onzekerheid over al dan niet realisatie van gasleiding). Deze voorzichtige strategie is mede ingegeven door de zorg voor de financiële gezondheid van de SHM en het feit dat het BSO bereikt is of zal zijn in de gemeenten waar de SHM actief is.

- Bij de vorige visitatie beschikte DGH nog over een grondvoorraad van ongeveer 1,8 hectare. Deze gronden werden ondertussen ingezet voor de realisatie van het project Hogeweg.
- DGH beschikt slechts over twee percelen grondreserve, waarvan één restgrond van 156 m² in Oostakker. De andere grond is gelegen in de wijk "Achtermuide". DGH heeft hier een perceel van 2.000 m² bebouwbare grond. Ongeveer 4/5-de van de sociale huisvestingsmaatschappijen heeft een grotere grondreserve.
- DGH geeft aan dat grond schaars is in Gent en de prijzen buiten het bereik liggen van wat de sociale huisvestingssector kan betalen. DGH krijgt zicht op mogelijke opportuniteiten via de stad of haar Stadsontwikkelingsbedrijf. Eén van deze opportuniteiten is bijvoorbeeld de verwerving van een aantal entiteiten in het project Vossenbos op de Loop, maar het is nog niet zeker of deze verwerving mogelijk zal zijn.
- De SHM doet verder een beroep op private marktactoren, bijvoorbeeld via de CBO - procedures (zie hoger), of door de aankoop van een perceel grond van een private ontwikkelaar. Een voorbeeld hiervan is het project te Oostakker, goed voor 25 woningen. Deze laatste mogelijkheid vloeit echter nog voort uit de sociale last die verbonden werd aan private ontwikkelingen.
- De maatschappij maakt geen gebruik van voorkeepsrechten en past ook het systeem van het aankopen van 'goede woningen' niet toe omdat de panden duurder verkocht worden dan de prijs die de SHM bereid is te betalen.

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

Beoordeling: goed

Door een beperkt aanbod nieuwbouwwoningen is de ruimte om het bestaande aanbod te sturen naar diverse doelgroepen zeer beperkt. Niettemin heeft de maatschappij ondertussen een visie uitgewerkt om dat aanbod zoveel mogelijk af te stemmen op de noden. Ze heeft oog voor de stijgende vraag voor woningen met meerdere slaapkamers en het toenemend aantal alleenstaanden. De maatschappij beschikt verder over 28 rolstoeltoegankelijke woningen en een 40-tal woningen bestemd voor ouderen. In een deel van deze woningen worden huurders

ondergebracht van organisaties die zich inzetten voor zelfstandig en/of beschermt wonen. DGH screent ook haar patrimonium op zoek naar onderbezette woningen en probeert zij de huurders aan te zetten tot mutaties, waarbij het reeds grotere aantal voorrangsmutaties (renovaties) remmend werken. De visitatie vond geen specifieke aanpak terug voor het tegengaan van overbezette woningen en dat is toch een aandachtspunt. Globaal oordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de maatschappij hier als goed.

- In het vorige visitatierapport oordeelde de visitatiecommissie de prestaties van de maatschappij voor verbetering vatbaar. De Gentse Haard zorgde weliswaar voor een gevarieerd aanbod aan woningen, maar er was geen sprake van een strategie om dit aanbod af te stemmen op de noden van verschillende doelgroepen.
- De SHM geeft aan dat zij het afstemmen van het aanbod op de verschillende groepen niet sterk kan sturen, omdat er op zich weinig nieuw aanbod is. De maatschappij probeert een zo goed mogelijk evenwicht te vinden tussen enerzijds zware renovaties, en vervangingsbouw die de nodige verhuisbewegingen mogelijk maken en het realiseren van nieuwbouw anderzijds. Bij renovatie of nieuwbouw van woningen probeert de maatschappij een zo groot mogelijk aantal slaapkamers te realiseren, bij renovatie of nieuwbouw van appartementen mikt de maatschappij vooral op wooneenheden met 1 of 2 slaapkamers.
- De SHM heeft een jong huurderspubliek: het aandeel huurders met een gezinshoofd ouder dan 65 jaar bedraagt slechts 24%. Bij 95% van de SHM's ligt dit percentage hoger. Het aandeel huurdershuishoudens met niet-Belgisch gezinshoofd bedraagt 34,4% en dat is het hoogste aandeel van de sector. Op de wachtlijst staan 13.5% grote gezinnen en dat is meer dan bij 7 op 10 SHM's. De wachttijd voor deze groep kandidaat huurders bedraagt 1.497 dagen.
- Het aandeel alleenstaande huurders bedraagt eind 2019 38,7%. Bij 9 op de 10 SHM's ligt dit hoger. De wachtduur voor alleenstaanden is ook lager dan 9 op de 10 SHM's en bedraagt 585 dagen. De wachtduur voor koppels zonder kinderen is ook lager dan bij 86% van de SHM's en bedraagt 696 dagen. In totaal heeft de maatschappij wel maar een aanbod van 22 woningen met 4 slaapkamers en dat is lager dan bij 9/10 SHM's. Voor wat betreft de eenoudergezinnen en de gezinnen met kinderen liggen de wachttijden met respectievelijk 1.263 en 1.031 dagen boven en op de mediaan in de sector.
- De maatschappij maakt een analyse van de samenstelling van de kandidaat huurders en publiceert daarover een aantal diagrammen in haar jaarverslag. Daaruit blijkt o.a. dat het aandeel alleenstaanden eind 2020 gestegen is tot 44%. De SHM gebruikt deze informatie om het (beperkte) aanbod enigszins af te stemmen op de vraag. Ze doet dat door zowel 1 en 2 slaapkamerappartementen te voorzien en af en toe ook woningen of appartementen met een groter aantal slaapkamers.
- Op het moment van de visitatie verhuurde de maatschappij 8 wooneenheden buiten het sociaal huurstelsel: 4 aan het OCMW van Gent, 1 aan de VZW Samenlevingsopbouw; 2 aan het CAW en 1 aan VZW Ithaka (beschermt wonen voor meerderjarige, psychisch kwetsbare personen).
- DGH screent 1 keer per jaar het aantal onder- en overzette woningen. De SHM stimuleert de huurders om op vrijwillige basis een onderbezette woning te verlaten. Uit gegevens die de visitatiecommissie kon inkijken blijkt dat er op het moment van de visitatie ongeveer 24 woningen onderbezet waren en dat de maatschappij erin geslaagd is om een 7-tal huurders te laten verhuizen. De visitatie vond geen specifieke aanpak terug voor het tegengaan van overbezette woningen en dat is toch een aandachtspunt. Voor 'onderbezet' en 'overbezet' handelt de SHM de normen van de Vlaamse Wooncode, maar in het intern huurreglement worden de appartementen aan de Watersportbaan, Borluut wel aangemerkt als appartementen met 1 of 2 slaapkamers, omdat de tweede, respectievelijk derde slaapkamer te klein is om nog als volwaardige slaapkamer gecategoriseerd te

worden. Verder worden de grootste woningen met 4 of 5 slaapkamers verhuurd aan gezinnen met respectievelijk 4 en 5 kinderen.

- De maatschappij beschikt over 28 rolstoeltoegankelijke wooneenheden die hoofdzakelijk toegewezen werden aan huurders van de VZW Ryhove (werknemers rolstoelgebruikers van een beschutte werkplaats) of de VZW Kompas (begeleid of beschermd wonen voor meerderjarige personen met een handicap). Daarnaast beschikt de maatschappij over een 40-tal woningen die voorbehouden worden door ouderen, hoofdzakelijk omwille van hun ligging op het gelijkvloers.
- DGH staat open voor vragen van huurders om de woning aan te passen omwille van een fysieke beperking. De SHM gaat hierbij in overleg met de huurder, de mutualiteit en VAPH, om zo tot een evenwichtige regeling te komen.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: goed

DGH heeft een overwegend verouderd woningpatrimonium en dient derhalve veel aandacht te besteden aan het op niveau houden van de kwaliteit er van. Bij de vorige visitatie kreeg de SHM 'voor verbetering vatbaar' als score voor deze doelstelling. Een groot deel van het patrimonium had nog nood aan ingrijpende onderhouds- en renovatiewerken en daarvoor beschikte de SHM niet over een planmatige aanpak, evenmin voor het realiseren van de ERP2020-doelstellingen.

Ondertussen werkte DGH een langetermijnvisie op onderhoud en renovatie uit en vertaalde die in een meerjarenplan gekoppeld aan de financiële planning. Dit plan verfijnde ze tussentijds op basis van de conditie- en de ERP2020-metingen. De SHM werkte heel wat renovatieprojecten uit waarvan een groot deel ondertussen achter de rug zijn. De prioritaire ERP2020-doelen voor de verduurzaming van het patrimonium vergen verder nog aandacht, maar de SHM zette toch een belangrijke inhaalbeweging in. De visitatiecommissie erkent de geleverde inspanningen om de kwaliteit van de woningen op peil te brengen en vindt dat de SHM voor deze doelstelling een goede prestatie levert.

- Een groot deel van het patrimonium van DGH is vrij oud, zowat 60% van de woningen dateert van voor 1980. Daardoor dient de SHM heel wat onderhouds- en renovatie-inspanningen (of sloop en vervangbouw) te leveren om de kwaliteit van het patrimonium op peil te brengen. Anders dan bij de vorige visitatie heeft de SHM op vandaag een goed inzicht in de kwaliteit van haar woningen. Het eerste renovatiemeerjarenplan, dat ook de grotere onderhoudswerken omvat, loopt over de periode 2015-2024. De SHM was één van de eersten om de opmaak van de Scorecard Conditie meting van de VMSW op te starten en af te werken. Dit instrument, opgemaakt voor 93,24% van het patrimonium (1.545 woningen) heeft meer structuur gebracht in de manier waarop DGH de kwaliteit van de woningen beoordeelt. De SHM gebruikt de conditiemeting om de onderhouds- en renovatieplanning te verfijnen en voor een beter inzicht in onder meer de aanwezigheid van asbest en de veiligheid van de elektrische installaties. Dit resulteert in het geactualiseerde renovatieplan voor de periode 2020-2032. De kwaliteit van het patrimonium is eveneens getoetst aan de ERP2020-doelen (zie verder), de gewenste energieprestaties en de regelgeving op het gebied van veiligheid. De renovatieplanning is ook gelinkt aan het financieel meerjarenplan (zie OD. 5.4).

- DGH heeft 2 klusjesmannen in dienst. Zij voeren het kleinere onderhouds- en herstelwerk uit in de huurwoningen, de gemene delen en de omgeving. Daarnaast staan 11 conciërges in voor het kleine onderhouds- en herstelwerk en de afvalopruiming in de gemene delen en de woonomgeving. De conciërges zijn bewoners die met een deeltijdse arbeidsovereenkomst in dienst van de SHM zijn. 9 conciërges zijn verbonden aan een welbepaald woonblok, de andere 2 worden in meerdere wijken ingezet. Naast het onderhoudswerk vervullen zij een signaalfunctie en fungeren als brugfiguur tussen de huurders en de SHM. Zij worden tevens ingeschakeld ter ondersteuning van de communicatie vanuit de SHM, onder meer voor de verspreiding van de brieven voor de jaarlijkse herberekening van de huur.

Het stadsbestuur Gent heeft een samenwerkingsovereenkomst 'flatwachers' met de DGH en met de verschillende andere Gentse SHM's. 4 VTE flatwachers worden 'maatschappij-overschrijdend' ingezet in de grote sociale woonblokken. . Eén gesubsidieerde flatwachter is in loondienst van DGHT en wordt ingezet in de wijk Brugse Poort.

Flatwachers hebben vooral een signaal- en sensibiliseringsfunctie bij overlast in de gemene delen en de omgeving van de appartementen (zie OD. 4.3). Zij voeren zelf geen herstelwerk uit, maar stellen mankementen vast en geven meldingen door aan de respectievelijke SHM's.

Voor het gros van de onderhouds- en hersteltaken werkt de SHM met raamcontracten met aannemersbedrijven (zie OD 3.1). In deze raamcontracten is een 'Service Level Agreement' opgenomen met verschillende prioriteitscodes voor de periodes waarbinnen een werkopdracht dient uitgevoerd te worden. Momenteel kunnen de interventietijden nog niet automatisch opgevolgd worden, omdat de aannemers geen directe toegang tot het softwaresysteem van DGH hebben. De softwareleverancier werkt aan een oplossing hiervoor. In de meest recent afgesloten raamcontracten is de aannemers gevraagd om een monitoringplatform te voorzien waarbij DGH de tijdlijn kan volgen en desnoods bijsturen. Ondertussen volgt de SHM de uitvoeringstermijnen nauw op, maar geeft aan dat zij het boetesysteem maar heel uitzonderlijk toepast.

- Grotere onderhoudswerken over meerdere woningen bundelt de SHM tot één aanbestedingsdossier waarvoor een FS3 lening bij de VMSW wordt aangegaan. Recente voorbeeld hiervan is de vervanging van het buitenschrijnwerk en de daken in de 136 appartementen van De Borluut.
- Huurders kunnen problemen aan hun woning telefonisch of per e-mail melden aan de SHM of doorgeven via een conciërge. Deze meldingen komen terecht bij de Technische Dienst die elke vraag tot herstel registreert in een softwarepakket en een werkopdracht uitstuurt naar de eigen klusjesmannen of de aangestelde aannemer. Jaarlijks worden gemiddeld 1800 werkbonden uitgestuurd. Zowel de huurders als welzijnsactoren die de visitatiecommissie kon spreken bevestigden dat de opvolging van de meldingen meestal wel goed verloopt. Voor dringende meldingen organiseert de SHM een 24/7-bereikbaarheid. Huurders kunnen daarvoor terecht bij de conciërge van hun woonblok of bij een aangestelde medewerker van de Technische Dienst. Binnen het raamcontract 'onderhoud en herstel van de elektriciteits- en sanitaire installaties, de cv-ketels en waterverwarmers', is voorzien dat de huurders de aannemer rechtstreeks kunnen contacteren voor een dringende interventie buiten de normale kantooruren.
- De visitatie van 2014 bracht in beeld dat de SHM nog een hele weg had af te leggen wat betreft de ERP2020-doelstellingen. Minder dan de helft van de woningen voldeed toen aan de 3 ERP2020-doelstellingen van dakisolatie, dubbel glas en veilige verwarmingsbron.

Het actuele ERP 2020-overzicht geeft aan dat een belangrijke inhaalbeweging aan de gang is. De renovatie-inspanningen van de voorbije jaren en de dakisolatiewerken in De Borluut, Marseille en Nieuw Gent in 2020 resulteerden in een sterke verbetering Niettemin blijft DGH nog een van de zwakst scorende SHM's.

Op het moment van de visitatie voldoen 88,4% van de appartementen en 82,3% van de woonhuizen aan de 3 prioritaire ERP 2020-doelen. Bij de appartementen gaat het vooral om de verwarming via oude gasconvectoren (64 appartementen). Deze worden bij defect of bij herverhuring stelselmatig vervangen. Bij de woonhuizen gaat het vooral over de dakisolatie (41 woningen) van panden die opgenomen zijn op de LT planning voor renovatie.

36 appartementen (3,3%) en 9 woningen (3,5%) voldoen aan geen enkele ERP2020-doelstelling. Hierbij gaat het in vrijwel alle gevallen om woningen die opgenomen zijn in de renovatieplanning. Voor een aantal individuele woningen waarvan de renovatiekost niet opweegt tegen de vooropgestelde huuropbrengst na renovatie zal de SHM opteren voor verkoop. Zij geeft hierbij aan vaak te wachten tot de zittende huurder vertrekt, doch de visitatiecommissie vindt dat, gezien de veelal slechte staat van de woningen, hier pro-actiever kan opgetreden worden.

- DGH heeft meerdere grotere renovatieprojecten in uitvoering of in voorbereiding. Dit heeft permanent een vrij hoge structurele leegstand voor gevolg. Op het moment van de visitatie staan 115 woningen leeg, waarvan 90% in afwachting van renovatie (zie OD 5.2). De renovatietoets op basis van de VMSW-scorecard conditiemeting zal duidelijkheid moeten geven in hoeverre er geopteerd zal worden voor renovatie of voor sloop en vervangbouw. In de komende jaren is een substantieel hoge structurele leegstand te verwachten. De Projectplanning Lange Termijn, opgemaakt in juli 2019, spreekt over 676 te renoveren of te vervangen woningen, onder meer in De Borluut (132), Alois Joosstraat/Witte Kaproenenplein (66) en de wijken Marseille (126) en Nieuw Gent (279). Vooral De Borluut heeft te maken met een groeiende leegstand. 18 van de 132 appartementen (13%) staan er leeg omdat ze niet meer geschikt zijn voor bewoning en/of omdat kandidaat-huurders het aanbod ervan stelselmatig weigeren wegens te klein en te uitgeleefd of omwille van de reputatie van de wijk. De recent vastgestelde aanwezigheid van asbest in onder meer het pleisterwerk en de vloerbedekking maakt herstelling complex en duur. Voor de onverhuurbare appartementen bekijkt de SHM de mogelijkheid van ter beschikkingstelling aan een sociaal project ofwel om ze in voorkomend geval met beperkte investering toch nog aan te passen voor verdere verhuring.
- DGH heeft haar visie op duurzaamheid uitgewerkt in de aanvullende ontwerprichtlijnen voor de architecten van haar bouw- en renovatieprojecten (zie OD. 3.1). Hierbij is zij in de eerste plaats 'normvolgend', het halen van de verplichte normwaarden is de regel. Eventuele strengere eisen worden enkel nagestreefd als ze binnen de 95% van de maximale kostprijnorm of subsidiëring vallen (zie OD. 3.1). In één project, nl. 25 nieuwbouwwoningen in de Veldekensstraat te Oostakker worden warmtepompen en vloerverwarming voorzien. Ook liet de SHM reeds bij een aantal renovatieprojecten zonnepanelen plaatsen.

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

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

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD 3.1: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

Beoordeling: goed

In haar ontwerprichtlijnen van 2018 stelt DGH dat het essentieel is om 'de kostprijs binnen de perken van het haalbare en het vooropgestelde te houden, met name ontwerpen aan 95% van de kostprijsnorm'. DGH beschikt sinds augustus 2018 over uitgebreide ontwerprichtlijnen en werkt met architectuurwedstrijden. Voor renovatieprojecten zijn er overschrijdingen tot 7% maar eveneens verminderingen tot 9%. DGH slaagt erin om de bouwkosten van haar nieuwbouwprojecten niet boven de gestelde normen te laten oplopen; de overschrijdingen tussen de 3% en 5%, zijn te verklaren door veranderende bouwnormen en niet door een slechte opvolging. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM haar werking op een groot aantal punten verbeterde en gevolg gaf aan aanbevelingen uit het vorig visitatierapport. De SHM werkt met CBO-projecten. De visitatiecommissie beoordeelt het prijsbewust bouwen bij de SHM daarom als goed.

- Bij de visitatie in 2015 kreeg de SHM voor deze operationele doelstelling de beoordeling goed, met een aanbeveling om een monitoring op te zetten op vlak van de bouwkosten op te zetten en ontwerprichtlijnen uit te werken voor de architecten. DGH gaf hier uitvoering aan.
- DGH heeft een zeer kleine reserve aan gronden, omwille v.an de schaarste van die gronden in haar actieterrain (Stad Gent). Zij werkte met 2 CBO-projecten. DGH beschikt voor de rest over historische gronden, waar zij wel projecten op plant. 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 aankoop van bepaalde gronden en de technische en inhoudelijke haalbaarheid van het voorgestelde project (zie OD 6.2).
- In de periode 2015-2019 heeft de SHM een aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten opgestart, waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag en bestelbedrag 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 3 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.
- Indien we rekening houden met het 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 koop- en huurwoningen van cruciaal belang. Zelfs een beperkte overschrijding van de bouwkost, waarvoor dan een marktconforme lening of eigen middelen nodig is, zou een negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1). Naast het bestelbedrag van de werken is dus ook het uitvoeringsbedrag van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM het leningsplafond heeft gerespecteerd.
- De contractwijzigingen (3 % in 2019, 0 % in 2017 en 2018, 2% in 2016) ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij nieuwbouw zijn niet altijd onder controle. De visitatiecommissie kreeg inzicht in de opvolging van de kostprijzen van de werven Hogeweg in Gent (nieuwbouw in 3 fases) waaruit blijkt dat er een aantal prijsherzieningen worden doorgerekend. Deze hebben te maken met wijzigingen in brand- en veiligheidsnormen, die niet gekend waren op het moment van de opmaak van de lastenboeken (borstweringen, RF-

deuren) en wijzigend beleid van de maatschappij (het installeren van camerabewakingen), zoals beslist door de nieuwe raad van bestuur.

- Voor renovatieprojecten zijn er overschrijdingen tot 7% maar eveneens verminderingen tot 9%. Voor de renovatie van 10 huurwoningen (project Bos) er 4,36% overschrijdingen zijn. De visitatiecommissie denkt dat een grondiger vooranalyse van de werf dit had kunnen vermijden bij het bekijken van de afrekeningen (afbraak schouwkoppen en tuinbergingen, vernieuwing dakbedekkingen). Het roept de vraag op of hiermee in de dossieropmaak voldoende rekening is gehouden. De SHM erkent dat dit beter kon (project Nekkerputstraat). De meerwerken hebben te maken met het niet voorzien van afwerkingen van plafonds. Dit dossier dateert van voor het huidig diensthoofd. DGH besteedt nu opnieuw aan als de kostprijsnorm overschreden is.

De SHM volgt zeer strikt de renovatie in de Nekkersputstraat (Gent) (diverse fasen): ze houdt meer dan 200 pagina's gedetailleerde opmerkingen bij. Het gaat om een vervangingsbouw van 63 appartementen; na de renovatie zijn er 44 appartementen en 12 nieuwbouwwoningen. Toch kan dit niet verhinderen dat er ook hier een overschrijding is 4%. De SHM voert aan dit ook hier bijkomende investeringen noodzakelijk waren om te beantwoorden aan de veranderende normen.

- De SHM heeft ook voor 3 werven een juridisch dossier lopen. betreft 3 werven, die gelijktijdig uitgevoerd worden door Casadomus. Op het ogenblik dat DGH ambtshalve maatregelen wou laten afdwingen door Ondernemingsrechtbank, heeft aannemer vereffening aangevraagd. Op heden nog geen uitspraak: gingsbouw Haardstede 71; 1 renovatieproject van Gustaaf Eylenbosch; 3 vervangingsbouwen in Steenakker).
- De SHM heeft sinds augustus 2018 bijkomende ontwerprichtlijnen voor architecten, opgemaakt opgesteld en goedgekeurd in de raad van bestuur. Zij zijn complementair aan de ontwerprichtlijnen van de VMSW. De SHM stelt in zijn inleiding: "Als SHM streven wij naar kwalitatieve, duurzame en budgetvriendelijke woongelegenheden. Dit kan pas verwezenlijkt worden indien men bij het volledige concept rekening houdt met materialen, technieken, oriëntering, inplanting, ... DGH streeft om voor iedere project binnen de 95% van de maximum kostprijsnorm van de VMSW te blijven; zowel bij het voorontwerp, definitief ontwerp en zeker bij aanbesteding (sinds 1/7/17 => openbare procedure) en dit conform de simulatietabel. Ze koppelt kwaliteitseisen aan criteria om het ontwerp te beoordelen. Concreet zullen de ontwerpers 'integraal' moeten ontwerpen. Voor de ontwerpers is een leidraad opgemaakt met minimumcriteria met betrekking tot milieuvriendelijkheid, toegankelijkheid en flexibiliteit van het patrimonium, wat geldt voor elk bouw-, renovatie- of vervangingsproject. Er wordt hierin o.a. bijzondere aandacht gevraagd m.b.t. het bouwbudget, duurzaamheid en energiezuinigheid alsook wordt steeds naar eenvoudige technieken gestreefd die zowel kosten sparend zijn in installatie als in onderhoud. Deze technieken resulteren ook in een simpel gebruik door de huurder. Een voorbeeld is het gebruik van een eenvoudige hydrofoorpomp voor regenwaterrecuperatie. Door de kostprijsnorm op 90% of 95% te leggen, kan dit voor de SHM de nodige marge creëren om eventuele meerkosten op te vangen. Deze kostprijsnorm geldt in alle stadia (voorontwerp, definitief ontwerp en aanbesteding). Ontwerpen die duurder uitvallen dan de 100% maximumnorm dienen aangepast te worden. De visitatiecommissie vindt dat de SHM op dit gebied grote vooruitgang heeft geboekt sinds de vorige visitatie. Zij geeft hier gevolg aan een aanbeveling.
- DGH streeft ook naar woningen met een zo laag mogelijk energiebehoefte, voor zover dit financieel haalbaar is, te bouwen. Immers in 2021 worden bijna energie-neutrale woningen verplicht. Deze laag-energiebouw komt de energie-factuur van de huurders ten goede.
-

- De SHM organiseert architectuurwedstrijden en selecteert bureaus uit de kandidaturen, die in een volgende stap hun offerte voorstellen. Deze krijgen ook een ontwerp- en conceptnota (Gent, Oostakker, project Veldekens; Gent, Aloïs Joosstraat). Prijs, doorlooptijd en esthetiek zijn de doorslaggevende criteria evenals de inplanting van het project in de omgeving. Bij het wedstrijdreglement steekt de SHM ook de richtlijnen voor ontwerpers. De jury bestaat uit vertegenwoordigers van de SHM (directeur, projectverantwoordelijke), de omgevingsambtenaar van Stad Gent en sectorarchitect van de VMSW. Uit de ervaring van andere SHM's blijkt dat dit de doorlooptijd van een project kan bevorderen. De SHM zet in op een strikte werfopvolging voor nieuwbouwprojecten. De SHM beschikt over 3 technisch geschoolde medewerkers, waarvan 1 die oa projecten (leegstand) opvolgt van A tot Z en 2 voor o.a. ERP-projecten (met bewoning). Hij werkt met een softwarepakket (3P) om deze op te volgen. De SHM was één van de eersten om de opmaak van de Scorecard Condiëtmeting van de VMSW op te starten en af te werken
- DGH diende begin 2015 5 projecten in voor het bekomen van subsidies voor energiezuinige renovatie van sociale woningen in Gent. Stad Gent kende vorig jaar 400.000 euro toe voor duurzame ingrepen. In 2017 renoveerde de SHM 30 wooneenheden met subsidies van de stad Gent, ten belope van 540.000 euro. De rest van de kostprijs (121.745 euro werd gefinancierd met eigen middelen.

De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM zijn werking veel verbeterde door gebruik te maken van opvolgingsinstrumenten met de verschillende kostprijzen (raming, aanbestedingsprijzen, gunnings- en eindbedrag) en dit van het eerste concept tot de definitieve oplevering. Ook de bijkomende ontwerprichtlijnen voor architecten en het werken met architectuurwedstrijden zijn goede initiatieven in dit kader. De visitatiecommissie moedigt de SHM aan zich hier verder in te vervolmaken en te professionaliseren.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: *Goed*

DGH levert inspanningen om de huurlasten voor de huurder onder controle te houden. De huurlasten zijn hoog maar in dalende lijn sinds de vorige visitatie. De hoge huurlasten zijn deels te verklaren doordat 76 % van het patrimonium uit appartementen bestaat en doordat DGH werkt met 11 conciërges. 76 % van de SHM's in Vlaanderen heeft lagere huurlasten. DGH heeft ook een oud patrimonium (jaren '60 en '70). DGH sloot verschillende onderhoudscontracten af, onder andere voor poetsen, het onderhoud en herstellingen van sanitair en CV en liften. De SHM stelt dat zij op een meer preventieve wijze wenst te werken (regelmatig onderhoud); zo kan zij grotere herstellingskosten op langere termijn vermijden. Zij draagt daardoor bij aan de realisatie van de doelstellingen van het Vlaams Woonbeleid. Dankzij de vele inspanningen die zich vertalen in een dalende trend van de huurlasten sinds 2015, beoordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties op deze doelstelling goed zijn.

- DGH behaalde een voor verbetering vatbaar in het vorige visitatierapport voor deze operationele doelstelling. De visitatiecommissie stelde dat de SHM te weinig alert op kansen reageerde om de huurlasten te verlagen. Het bepalen van een visie over het accepteerbare en haalbare niveau voor de huurder kan helpen bij het nemen van de juiste acties of om mogelijke opportuniteiten niet zomaar voorbij te laten gaan. De visitatiecommissie beval aan om dit mee op te nemen als één van de thema's van het uitwerken van een strategisch plan.

- Bij DGH liggen de huurprijzen laag in vergelijking met de andere SHM's in Vlaanderen. In verhouding is de huurprijs voor een eengezinswoning beduidend hoger dan voor een appartement. Voor een eengezinswoning bedraagt de mediaan huurprijs per maand 296 euro. 30% van de SHM's heeft lagere huurprijzen. Voor appartementen bedraagt de mediaan maandelijkse huurprijs 197 euro; slechts 2 SHM's hebben nog lagere huurprijzen. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders van DGH ligt met 13.771 euro (2018) bij de laagste van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 16,45% van hun maandelijks inkomen aan huur (dit is de gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Bij slechts 2% van de Vlaamse SHM's ligt deze verhouding nog lager. Het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde bedraagt voor een woning en een appartement respectievelijk 23 euro en 336 euro. De sociale huurders betalen gemiddeld gezien dan ook een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.
- De totale huurlasten bedroegen in 2019 voor alle huurders samen 800.061 euro. Deze omvatten alle huurlasten van de woningen en appartementen samen (onderhoud CV, brandverzekering afstand van verhaal, alle gemeenschappelijke kosten van appartementen, onderhoud van groenzones, ventilatiesystemen, ontstoppen van rioleringen, liften). Voor een totaal van 1.632 woongelegenheden komt dit neer op een gemiddelde huurlast van 542 euro per jaar per woongelegenheden. De hoogte van de huurlasten hangt ook af van het aantal appartementen in het patrimonium. In 2019 bedraagt dit aandeel 82%. De huurlasten voor appartementen liggen een stuk hoger dan voor de eengezinswoningen. Slechts 18% van de SHM's in Vlaanderen hebben meer appartementen in beheer. Voor de ééngesinswoningen liggen de huurlasten op 15 à 20 euro per woning. Bovendien heeft de SHM een oud patrimonium wat meer onderhoud inhoudt.
- DGH volgt de onderhoudskosten en de huurlasten die eruit voortvloeien, strikt op sinds 2016. Zo kon de visitatiecommissie de detailkosten bekijken voor "De Borluut" en de monitoring. Daaruit maakt de visitatiecommissie op dat de SHM alert is om zowel de huurlasten onder controle te houden, als het verstrekken van voldoende kwaliteit en dienstverlening in onderhoud en herstellingen.
- De SHM doet concrete inspanningen om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder onder controle te houden en vertrekt daarbij onder andere van het inzicht dat ze heeft in de samenstelling van die lasten:
 - Een werkgroep "overheidsopdrachten" is opgericht tussen 5 Gentse SHM's om juist door schaalvergroting, ervaring- en kennisuitwisseling betere prijzen, betere prijs-kwaliteitsverhouding en verbetering van het aanbod van diensten te behalen. De SHM meldt ook dat zij de oorzaken onderzoekt van de vele kosten (poetswerk, extra huisvuilophalingen, verstoppingen), om de pijnpunten aan de bron te kunnen aanpakken. De SHM geeft zo gevolg aan een aanbeveling van het vorige visitatierapport.
 - DGH sloot diverse onderhoudscontracten af. Hierdoor wordt een prijsvoordeel ten bate van de huurder verwacht. Enkele nieuwe contracten traden slechts in werking in 2019. Ze werkt samen met de andere Gentse SHM's (Artevelde Groep, de 5 Gentse SHM's) (zie OD 5.2) naargelang het dossier. Zo sloot de SHM een raamcontract af met Cofely voor herstellingen aan boilers en met Kockx vanaf februari 2018 zowel keukenboilers als elektrische boilers (CV), vervangen verwarmingsketels en verwarmingsvuren op aardgas. Voor onderhoud en herstellingen is er een 24/7 dienstverlening; oor de vervanging van toestellen niet. De beide contracten kosten 336.000 euro per jaar, waarvan een deel aangerekend wordt als huurlasten. Door dit service-contract garandeert de SHM de dienstverlening ingeval van dringende gevallen en buiten de diensturen. Dit leidt tot een meerkost maar ook tot hogere tevredenheid van de huurders zoals blijkt uit de tevredenheidsmeting. DGH besliste ook om een nieuw onderhoudscontract aan te gaan voor het poetsen van gemene delen. Zo is zij zeker dat het poetswerk degelijk uitgevoerd wordt. Verder heeft zij een omniumcontract afgesloten voor de liften. 75% van deze kosten vallen ten laste van de maatschappij wegens de ouderdom van de liften (vervanging) en vandalisme.

- Zoals de meeste SHM's heeft ook DGH een brandverzekering met 'afstand van verhaal ten opzichte van huurder'. Dit houdt in dat de aansprakelijkheid van de huurder gedekt wordt en hij bijgevolg enkel nog zijn inboedel moet verzekeren;
- De SHM draagt het gemeenschappelijk groen zoveel als mogelijk over aan de gemeente om toe te voegen aan het openbaar domein om zo de kosten van onderhoud te beperken (Leiekaai, Gent).
- DGH heeft meegedaan aan de groepsaankoop energie, voor de gemeenschappelijke delen van de appartementsgebouwen.
- De SHM tracht de oppervlakte en de inrichting van gemene delen zo compact en onderhoudsvriendelijk mogelijk te houden.
- Bij de huurders zijn energiescans uitgevoerd door REgent. DGH geeft bij nieuwe verhuringen uitleg over de installaties, verluchting en energiegebruik in de woning; de verhuurdienst geeft ook extra uitleg inzake condensatie en verluchting bij de plaatsbeschrijving.
- Om de huurlasten te verlagen, doet de SHM ook een beroep op huurders. In grote appartementsgebouwen werden conciërges (zie ook OD 4.3) gezocht onder de huurders die afval opruimen, defecten melden aan de technische dienst en huurders verder helpen met kleine problemen. Bij renovatieprojecten installeert de SHM individuele meters. Zo is het gemakkelijker om huurders de kosten van hun eigen energieverbruik aan te rekenen. ISinds 2016 zijn de meeste appartementen, waar technisch mogelijk, waar voorheen geen individuele watermeters waren, voorzien van een individuele digitale tussenmeter. Dit om alle huurders individueel te kunnen afrekenen voor hun waterverbruik en hen zo te motiveren kosten- en energiebewust om te springen met water DGH geeft ook uitgebreide tips om water te besparen om haar website en in haar huurderskrant. Ze werkt samen met Samenlevingsopbouw rond dit thema (PV 4).
- De SHM meldt ons dat een deel van de hoge huurlasten te verklaren zijn door extra huisvuil ophalingen en verstoppingen van leidingen in appartementen. DGH heeft reeds verschillende keren aangebonden bij Ivago om 1 x per maand groot-vuil ophalingen te organiseren in plaats van op afroep. De SHM staat zelf in voor deze opruiming voor een kostprijs van 30.000 euro per jaar!
- DGH informeert de huurders over de rechten en de plichten inzake herstellingen en onderhoud via het ZieZo!- boekje van de provincie Oost-Vlaanderen. Daarmee gaat zij in op een aanbeveling van het vorig visitatierapport. DGH heeft zelf een bijlage opgemaakt met de gegevens van haar diensten en wat de huurders dienen te doen als de lift stilvalt of zij een dringende herstelling willen doen buiten de kantooruren. In dit geval kan de huurder zich wenden tot de conciërges. De SHM waarschuwt wel om hier geen misbruik van te maken zo niet kan zij kosten aanrekenen.
- DGH voert geen voorcontrole meer uit, omdat de huurder de SHM niet steeds binnen laat en de baten niet opwegen tegen de winsten.

Over het algemeen vonden de aanwezige huurders op de visitatiegesprekken de huurlasten aanvaardbaar. De visitatiecommissie moedigt de SHM aan om op deze ingeslagen weg verder te gaan en voortdurend de huurlasten te blijven monitoren en onder controle te houden.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

De Sociale Dienst van DGH vormt een onderdeel van de Klantenwerking en bestaat uit twee maatschappelijk werkers. Zij worden rechtstreeks aangestuurd door de directeur.

Eén maatschappelijk werker staat in voor de individuele begeleiding en ondersteuning van de huurders, de klachten rond overlast en domiciliefraude. De andere maatschappelijk werker heeft een specifieke opdracht rond leefbaarheid en bewonersbetrokkenheid (zie OD. 4.3 en 4.4).

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

DGH voorziet in de nodige ondersteuning op de belangrijke momenten van het huurproces, namelijk bij de inhuurneming, tijdens de huurperiode en bij de beëindiging van het huurcontract. De sociale dienst staat in voor de begeleiding bij individuele en bij leefbaarheidsproblemen. Vaak verloopt deze begeleiding in samenwerking met het plaatselijke OCMW, het CAW of een andere welzijnsdienst. DGH begeleidt en stimuleert haar huurders om hun woning goed te onderhouden en sensibiliseert hen voor een meer kosten- en milieubewust woongedrag. Daarnaast biedt de SHM extra ondersteuning aan huurders met een verminderde mobiliteit om hun woning toegankelijker te maken. De welzijnsactoren bevestigen tijdens de visitatie de open en oplossingsgerichte visie van de SHM en de goede samenwerking. De visitatiecommissie vindt de prestaties van DGH op het vlak van huisvestingsondersteuning aan bewoners goed, maar beveelt de SHM aan om de mogelijkheid van ondersteuning van de huurders bij gedwongen verhuis uit te werken en in een procedure vast te leggen.

- Voor DGH is de ‘maatschappelijk werker huurdersbegeleiding’ het aanspreekpunt voor (kandidaat)huurders voor al hun vragen, problemen en klachten. Zij begeleidt huurders met een begeleidingsnood, vaak in samenwerking met een OCMW of andere welzijnsdienst of via doorverwijzing. Tevens volgt zij de klachtenprocedure op en treedt zij bemiddelend op bij conflicten tussen huurders en bij samenlevingsproblemen.
- Bij toewijzing van een huurwoning staat de Dienst Klantenwerking in voor het onthaal en de nodige formaliteiten voor de verhuring. Een medewerker overloopt de documenten met de nieuwe huurder en licht de rechten en plichten toe. De huurder ontvangt het huurcontract, het intern huurreglement en het ZieZo!boekje dat de afspraken in verband met het onderhoud van de woning en de kosten ervan bevat. Tevens ontvangt de nieuwe huurder de nodige technische informatie in verband met de bediening van de toestellen in de woning.
- Bij toewijzing van een nieuwbouw- of grondig gerenoveerde woningen organiseert de SHM een ‘welkomstmoment’ waarbij de nieuwe huurders elkaar kunnen leren kennen en waarbij de maatschappij haar werking voorstelt.
- In haar toewijzingsbeleid staat DGH open voor personen en gezinnen in kansarmoede of met een zorgbehoefte. Als huurwaarborg aanvaardt ze, naast de gewone waarborgen, een schriftelijke zekerheidsstelling van het OCMW.
Binnen het samenwerkingsprotocol van het OCMW van Gent met de verschillende Gentse SHM’s engageert DGH zich ertoe jaarlijks tot 10 dak- of thuislozen, jongeren in begeleid zelfstandig wonen en personen met psychische problemen versneld een woning toe wijzen. Dit is ongeveer 10% van het aantal jaarlijkse toewijzingen (96 in 2019). Het OCMW Gent, het CAW of de erkende diensten uit de ambulante psychiatrische zorg kunnen een aanvraag indienen bij de Dienst Woonbegeleiding van het OCMW die ze doorgeeft aan de SHM’s. Enkel diegenen die minstens 3 maanden niet over een eigen woongelegenheden beschikken en daar op eigen kracht kunnen voor zorgen komen in aanmerking voor deze versnelde toewijzing. Aan het huurcontract wordt een begeleidingsovereenkomst toegevoegd, waarbij het OCMW of de verwijzende dienst zich engageert tot een intensieve begeleiding.
- De Sociale Dienst kiest ervoor om regelmatig actief en zichtbaar aanwezig te zijn in de woonwijken en woonblokken. Binnen de eerste drie maanden na het betrekken van de huurwoning gaat de maatschappelijk werker langs bij de nieuwe huurder. Dit ‘onthaalbezoek’ is een eerste kennismaking, waarbij besproken wordt hoe de

overgang naar de nieuwe huurwoning en de nieuwe leefomgeving is verlopen en of er zich problemen stellen die verdere opvolging behoeven. De huurder krijgt tijdens dit gesprek de kans om zijn vragen en opmerkingen over de woning door te geven. De maatschappelijk werker gebruikt dit contact om de verwachtingen die de SHM heeft, onder meer op het vlak van de orde en netheid van de woning en de stipte huurbetaling, te onderstrepen.

- Bij individuele of samenlevingsproblemen gaat de maatschappelijk werker langs op huisbezoek. Zij bekijkt in hoeverre begeleiding en opvolging noodzakelijk zijn en verwijst eventueel naar een aangewezen welzijnsorganisatie. In het geval het OCMW of een andere welzijnsdienst de huurder begeleidt, verloopt de verdere begeleiding in onderling overleg. De welzijnsactoren die de visitatiecommissie kon spreken, bevestigden de goede samenwerking met de maatschappelijk werker, al bestaat er geen structureel overleg en zijn er geen formele samenwerkings-overeenkomsten over de begeleiding afgesloten (tenzij voor versnelde toewijzing).
- Bij een verplichte verhuizing omwille van renovatie of vervangingsbouw biedt de SHM sociale begeleiding aan, onder meer voor het vinden van de nodige hulp bij de verhuis. De SHM heeft geen regeling waarbij zij financieel en praktisch tussenkomt voor de verhuiskosten of –inspanningen. In 2016 is er éénmalig een verhuistoeelage voor de bewoners van een te slopen pand verleend door het stadsbestuur, toen het flatgebouw van DGH aan de Nekkersputstraat werd gesloopt. De visitatiecommissie beveelt aan dit structureler op te nemen en hiervoor een effectieve ondersteuning te voorzien, geformaliseerd in een procedure. Hierbij kunnen de steunmaatregelen die collega's SHM uitgewerkt hebben inspirerend zijn. Gezien de grote renovatieprojecten die zich aandienen voor de toekomst is dit niet onbelangrijk.
- De SHM heeft aandacht voor het rationeel water- en energieverbruik bij de huurders. In de huurderskrant worden regelmatig tips of sensibiliserende artikels opgenomen over gezond en kosten- en milieubewust woongedrag. DGH stelt een aantal 'woonmeters' ter beschikking waarbij de huurders de temperatuur en de luchtvochtigheid kunnen meten. Op basis van deze metingen kan de huurder de verwarming en de verluchting afstemmen op het ideale binnenklimaat. Tijdens de visitatieperiode organiseerde de SHM ook een infovergadering over het zuinig omgaan met water, dit in samenwerking met Samenlevingsopbouw. De visitatiecommissie vindt dat DGH meer inspanningen zou kunnen leveren om de huurders te begeleiden en te informeren op het vlak van energiezuinigheid. De SHM zou bijvoorbeeld kunnen samenwerken met de Energiesnoeiërs die de huurders advies geven over hun energiegebruik en hen een pakket van energie- en waterbesparende producten (spaarlampen, tochtstrips en/of een spaardouchekop) schenken. Vooral bij de oudere nog niet gerenoveerde woningen kan dit een welkome bijdrage zijn voor de huurders.
- Voor wat betreft de onderbezetting heeft de SHM eind 2018 een aanpak in drie fasen uitgewerkt en opgenomen in het Intern Huurreglement. Volgens deze procedure zouden in een eerste en tweede fase de huurders van grotere onderbezette woningen, respectievelijk met 4 en met 3 slaapkamers, aangeschreven worden. Op het moment van de visitatie had de SHM enkel de huurders van een onderbezette grondgebonden woning aangeschreven (30-tal huurders). Bij hen waren slechts 3 gezinnen bereid tot vrijwillige kandidaatstelling voor een kleinere woning. In het recente verleden waren er verschillende verhuisbewegingen in verband met sloop of grondige renovatie, waarbij de SHM tekens vervangende huisvesting moest voorzien. Daardoor kon ze tot nog toe weinig aanbod doen aan huurders in onderbezette woningen. De procedure heeft dan ook tot op heden nog niet direct tot oplossingen geleid. De aanpak van de SHM is tot op heden wel heel weinig doortastend. De visitatiecommissie raadt de SHM aan hier meer werk van te maken met een minder vrijblijvende aanpak.
- Huurders met verminderde mobiliteit worden in de eerste plaats gestimuleerd om zich in te schrijven op de wachtlijst voor een aangepaste woning. Soms zijn kleine aanpassingen aan de bestaande woning voldoende en worden die uitgevoerd voor rekening van de SHM. Voor werken waarbij een financiële tussenkomst van

het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) mogelijk is, begeleid de SHM de huurder bij de aanvraag.

- Tijdens de visitatiegesprekken stelden zowel de huurders als de woon- en welzijnsactoren dat de maatschappelijk werkers van de Sociale Dienst voldoende gekend zijn en dat de medewerkers zich toegankelijk opstellen en veel betrokkenheid tonen naar de huurders toe.

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van DGH voor de woonzekerheid van haar huurders als goed. De SHM heeft een goed uitgewerkte strategie om de beëindiging van een huurovereenkomst omwille van achterstallige betaling, verwaarlozing van de woning of domicilie- en sociale fraude te voorkomen en ze past die strategie ook consequent toe. Niettemin blijft het bedrag van achterstallige betalingen stijgen, ook bij de zittende huurders. Door de toepassing van de procedure huurdersachterstal, soepele afbetalingsmogelijkheden, samenwerking met het CAW en de OCMW's en de persoonlijke opvolging door een medewerker van de Klantendienst probeert DGH om het aantal gedwongen huurbeëindigingen te beperken. Daarbij houdt zij de redenen voor het beëindigen van de huurovereenkomst door de verhuurder permanent bij. De visitatiecommissie kan de aanpak van DGH waarderen, maar vindt wel dat de SHM zich blijvend moet inspannen om de hoge betalingsachterstand terug te dringen en het aantal uithuiszettingen beperkt te houden. Huurders meer preventief informeren waar ze terecht kunnen bij betalingsmoeilijkheden behoort hierbij tot de mogelijkheden.

- DGH heeft een debiteurenreglement dat de te volgen procedure beschrijft voor de opvolging van achterstallige betalingen van zowel de zittende als de vertrokken huurders. Een medewerkster van de Klantenwerking is aangesteld om de achterstallen van huur, huurlasten en andere doorgerekende kosten op te volgen. De SHM actualiseerde en verfijnde het debiteurenreglement in 2017.
- Begeleiding bij betalingsmoeilijkheden behoort normaal bij de preventieve woonbegeleiding van het CAW, doch deze wordt in Gent opgenomen door het OCMW in het kader van de 'samenwerkingsprotocol huurachterstalbemiddeling' dat afgesloten werd met alle Gentse SHM's. In het protocol is opgenomen dat het OCMW maandelijks een overzicht van de huurachterstanden van minstens één maand ontvangt. De Dienst Wonen van het OCMW Gent volgt de betrokken huurders die beroep op haar doen op. Daarbij engageert DGH zich om de huurovereenkomst niet te beëindigen in de periode van twee maanden die volgen op de melding. Met het OCMW van Destelbergen heeft DGH een goede samenwerking op het terrein, zij het zonder geschreven overeenkomst. De gestelde problematiek situeert zich minder in deze gemeente, aangezien DGH er weinig woningen heeft en de problematiek van kansarmoede zich minder stelt in deze gemeente. De SHM benadert zelf de huurders die niet door een OCMW begeleid (wensen te) worden, hetzij schriftelijk, telefonisch of zo nodig via een huisbezoek. Tijdens de verschillende stappen staat de SHM open voor een afbetalingsregeling. Als de gevolgde stappen geen effect hebben, als de huurder een afgesproken afbetalingsplan niet volgt en de achterstallen blijven oplopen, maakt DGH het dossier over aan de advocaat die de huurder zal oproepen in verzoening bij de vrederechter en indien ook dat niet tot een oplossing leidt de beëindiging van het huurcontract zal vorderen.

De welzijnsactoren die de visitatieraad konden spreken bevestigen de aanpak van de SHM die bij elke tussenstap mogelijkheden biedt om tot een (afbetalings-)overeenkomst te komen. De visitatiecommissie is evenwel

van mening dat de SHM meer dient in te zetten op preventie. De procedures en de communicatie er over (o.m. via het Intern Huurreglement, de website) bevatten naar de huurders toe vooral waarschuwingen voor de gevolgen. De SHM kan bijvoorbeeld in haar communicatie de huurders met betalingsmoeilijkheden een aantal sporen aanreiken zoals contactname met de Sociale Dienst, het OCMW of het CAW.

- Het doel van de interne procedure en de samenwerking met de OCMW's is om uithuiszettingen zoveel mogelijk te vermijden door achterstallen te beperken en zo vroeg mogelijk afbetalingsregelingen af te spreken. De SHM slaagt er in het aantal uithuiszettingen omwille van wanbetaling te beperken tot gemiddeld 2 per jaar. De betalingsachterstallen zowel bij zittende als vertrokken huurders blijven echter hoog. Volgehouden inspanning om de huurachterstallen op te volgen is nodig om het hoge bedrag aan achterstallige betalingen terug te dringen (zie OD. 5.3).
- De SHM maakt zich sterk dat overlastproblemen vrij snel gedetecteerd worden door haar medewerkers, onder meer de conciërges en flatwachter, de maatschappelijk werkers en de klusjesmannen (zie OD. 2.1). In eerste instantie treedt de Sociale Dienst bemiddelend en ondersteunend op. Indien de huurder in begeleiding is bij een welzijnsdienst (OCMW of andere) dan wordt samengewerkt met deze dienst. Als een oplossing verder uitblijft, schakelt de SHM het CAW in waar zij een samenwerkingsovereenkomst "preventieve woonbegeleiding" mee afgesloten heeft. Binnen deze overeenkomst zal het CAW, op vraag van de SHM, huurders 'aanklampend' aanspreken en begeleiden bij het onderhoud van de woning of in het verbeteren van de relatie met de omwonenden. Als deze stappen geen resultaat opleveren kan de SHM het huurcontract eenzijdig beëindigen.
- De SHM beschikt over een vaste procedure om domicilie- en sociale fraude te voorkomen en aan te pakken (Zie OD. 5.3). Daarin is ook de mogelijkheid tot regularisatie voorzien. Tijdens de periode 2015-2019 vindt gemiddeld één uithuiszetting omwille van domiciliefraude plaats. Van bij de ondertekening van het huurcontract informeert de SHM de huurder over de verplichtingen om de gezinstoestand, de inkomenssituatie en het bezit van onroerend goed correct aan te geven. Op de website van DGH worden domiciliefraude en de verplichting tot 'daadwerkelijke bewoning' verder uitgelegd. De visitatiecommissie vindt het positief dat het onderwerp aan bod komt, maar de tekst is nogal technisch opgesteld en eerder waarschuwend voor de mogelijke gevolgen (opzegging huurcontract en zware boete).
- In de periode van 2015-2018 waren er jaarlijks gemiddeld 9 uithuiszettingen. In 2019 liep het aantal uitzettingen uitzonderlijk op naar 15. Er waren dat jaar 4 extra uitzettingen wegens overtreding van de onroerende bezitsvoorwaarde en 2 omwille van domiciliefraude (niet-bewoning). Het is belangrijk dat de SHM blijft inzetten op strikte opvolging van de betalingsachterstallen om het aantal uitzettingen in de toekomst beperkt te houden (zie OD 5.3).

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De visitatiecommissie stelt vast dat DGH geen duidelijk uitgewerkte en onderbouwde visie op de aanpak van de leefbaarheidsproblematiek heeft, wat hier een vereiste is. Zowel de huurders als de welzijnsorganisaties die de visitatiecommissie kon spreken bevestigen wel de actieve betrokkenheid van DGH bij initiatieven in verband met de leefbaarheid en de sociale cohesie, doch is de SHM zelden zelf de organisator. De maatschappelijk werker die DGH inzet op leefbaarheid heeft een veelheid van taken wat maakt dat hij niet de grote initiator of voortrekker kan zijn, maar eerder een participant bij de vele acties die het lokaal bestuur, Samenlevingsopbouw en de welzijnsorganisaties opzetten. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van de SHM voor deze doelstelling dan ook als voor verbetering vatbaar. Ze beveelt de SHM daarbij aan om – sa-

men met de lokale besturen, het CAW en andere welzijnsorganisaties - werk te maken van een meer uitgeschreven visie en strategie om de leefbaarheid op een meer gecoördineerde manier aan te pakken. In het kader van haar ambities dient DGH de afweging te maken wat haar rol kan zijn eens de visie uitgeschreven is: trekker, duwer of medewerker. In functie hiervan, beveelt de visitatiecommissie aan om af te wegen wat de gevolgen zijn voor de interne organisatiebeheersing.

- Algemeen kan worden gesteld dat DGH vooral in de grote, sterk verouderde, appartementsblokken een groeiend aantal leefbaarheidsproblemen kent. De welzijnsorganisaties en de huurders waarmee de visitatiecommissie kon spreken bevestigen dit. Meer en meer huurders met een meervoudige sociale en psychische problematiek komen de woonblokken in de Leiekaai, de Watersportbaan (De Borluut) en Muide-Meulestede bevolken, met een groeiende overlast voor de medebewoners voor gevolg. Vaak zijn de problemen gerelateerd aan alcohol- of drugsverslaving, dakloosheid en illegale bewoning of aan het moeilijk samenleven van verschillende culturen (zie verder).

De oude Gentse woonblokken (van de verschillende SHM's) krijgen te maken met een groeiende overlast door daklozen die er komen overnachten in allerlei portieken en niet gebruikte lokalen, onder meer in de vroegere berghokken voor de afvalcontainers. Deze problematiek raakt maar niet opgelost en overstijgt de mogelijkheden van de SHM. Deze en andere bredere leefbaarheidsproblematieken die zich over de verschillende wijken van de stad Gent voordoen vergen een gecoördineerde en geïntegreerde aanpak vanuit verschillende disciplines zoals politie, stadsdiensten, OCMW en welzijnswerk.

- DGH heeft één voltijdse maatschappelijk werker die specifiek aangeworven is voor de communicatie en voor de aanpak van de leefbaarheid. Zijn taak bestaat onder meer uit de communicatie met de bewoners, buurtraden, welzijnsorganisaties en andere stakeholders. Daarnaast staat deze medewerker in voor de organisatie van vormingen, huurdersparticipatie en buurtinitiatieven. Waar nodig ondersteunt hij wijkopbouw, buurtinspraak, preventie van leefbaarheidsproblemen en de versteviging van het sociaal netwerk van de bewoners. Hij staat ook in voor de Huurderskrant en de huurdersbevragingen (OD. 6.3).

Het werkterrein van de maatschappelijk werker bestaat uit de oude volksbuurten van Gent waar DGH aanwezig is als verhuurder. In Destelbergen heeft de SHM slechts 36 woningen. DGH geeft aan dat daar zich niet direct leefbaarheidsproblemen stellen.

- Bij vaststelling van leefbaarheids- of samenlevingsproblemen treedt de maatschappelijk werker in eerste instantie bemiddelend op (zie OD.4.2). Vaak gaat het om geluidsoverlast, burenruzies, hinder door wildparkeren of door afval in en rond de woningen of problemen rond het intercultureel samenleven. Tijdens opeenvolgende huisbezoeken wordt met de bewoner(s) naar een oplossing gezocht of wordt zo nodig het CAW ingeschakeld (zie OD. 4.2). De maatschappelijk werker die DGH inzet op leefbaarheid heeft een veelheid van taken wat maakt dat hij niet de grote initiator of voortrekker kan zijn, maar eerder een participant bij de vele acties die het lokaal bestuur, Samenlevingsopbouw en de welzijnsorganisaties opzetten. De raad van bestuur keurde in mei 2020 een taakomschrijving van de sociale dienst goed. Daarbij is het organiseren van bewonersoverleg bij probleemsituatie opgenomen. De visitatieraad kreeg echter geen voorbeelden door van groepsbijeenkomsten met huurders rond concrete leefbaarheidsproblemen.
- Samen met de andere Gentse SHM's participeert DGH actief in diverse wijkactieteams en werkgroepen. Verschillende actoren en stedelijke diensten (o.m. de wijkagenten en het OCMW) nemen deel aan deze vergaderingen die door de sociale regisseurs van de stad (Dienst Welzijn en Gelijke Kansen) georganiseerd worden rond de thema's samenleven, welzijn en gezondheid. Hierbij gaat het om de wijken met de meeste

concentratie leefbaarheidsproblemen zoals onder meer de Watersportbaan, Nieuw Gent, Muide-Meulestede en Aloïs Joosstraat/Witte -kaproenenplein

Voor de andere locaties van de SHM organiseert de sociale dienst ad hoc vergaderingen bij concrete overlastsituaties. Dit is tijdens de visitatieperiode regelmatig het geval geweest voor de omgeving Acaciapark. Daarnaast is ook een regelmatige samenwerking met het Buurtwerk Brugse Poort-Leiekaai.

- In Gent hebben zowel de stedelijke diensten als Samenlevingsopbouw een sterke wijkgerichte werking. Uit de veelheid over overleg en samenwerking en ontstaan tal van initiatieven ter versterking van het sociaal weefsel en ter bevordering van de leefbaarheid waar de maatschappelijk werker vaak ondersteunend aan participeert. Hierbij een aantal voorbeelden:
 - Sensibilisering afval en schotelantennes Staakskenstraat
 - ‘Wallin’, een sociaal artistiek project met graffiti in Nieuw Gent (2020)
 - “Wijk van de Maand” - in 2015 en 2016 organiseerde het stadsbestuur in 25 Gentse wijken ontmoetingen met de bewoners. Onder meer in de Leiekaai en de Watersportbaan werkte DGH mee aan de organisatie van deze ontmoetingen.
 - Leeftuin met tal van zomerse activiteiten voor de bewoners aan De Borluut, georganiseerd door Samenlevingsopbouw (2019).
- In de appartementsblokken Leiekaai, De Borluut en Muide-Meulestede stelt DGH ontmoetingsruimte ter beschikking van de vrijwilligerswerkingen met Samenlevingsopbouw. Op het moment van de visitatie lagen deze werkingen zo goed als stil omwille van het wegvallen van enkele vrijwilligers-bewoners die er spilfiguur van waren. Per woonblok was er een vaste groep van vrijwilligers die meehielpen met de ontmoetingsmomenten en acties voor de huurders (vb buurtbarbecue, zwerfafvalacties, buurtbabbels, boodschappendiensten...). Specifiek voor de Leiekaai is dat er een buurtwerk opgericht is sinds januari 2019 waardoor Samenlevingsopbouw er niet langer actief is. Welzijnswerkers en huurders beklemtonen de goede samenwerking van de sociale dienst DGH met deze initiatieven. De visitatiecommissie onderstreept de waarde van deze vrijwilligerswerking met de bewoners en suggereert de SHM om de nodige afspraken te maken met de huurders en met Samenlevingsopbouw om deze werkingen opnieuw te activeren.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van de SHM voor deze doelstelling dan ook als voor verbetering vatbaar. Ze beveelt de SHM daarbij aan om – samen met de lokale besturen, het CAW en andere welzijnsorganisaties - werk te maken van een meer uitgeschreven visie en strategie om de leefbaarheid op een meer gecoördineerde manier aan te pakken. In het kader van haar ambities dient DGH de afweging te maken wat haar rol kan zijn eens de visie uitgeschreven is, : trekker, duwer of medewerker. In functie hiervan, beveelt de visitatiecommissie aan om af te wegen wat de gevolgen zijn voor de interne organisatiebeheersing.

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

Beoordeling: goed

Tijdens de visitatieperiode werkte DGH mee aan meerdere initiatieven met bewoners. Vaak ging het om acties in samenwerking met of georganiseerd door andere partijen, onder meer de stad Gent en Samenlevingsopbouw. Net zoals bij OD 4.3 is DGH hierbij eerder participierend en ondersteunend. Informatiebijeenkomsten voor huurders organiseert zij bij grotere werken (welkomstmoment nieuwe huurders bij nieuwbouw of renovatieproject) en bij vaststelling van concrete problemen. De visitatieraad boordeelt de inspanningen van de SHM als goed, doch beveelt haar aan een globale visie uit te werken voor het betrekken van de bewoners en voor het wijkbeheer en deze in te bedden in de gehele werking. De heropstart van de bewonersactivering is aan te bevelen, door de nodige afspraken te maken met de huurders en Samenlevingsopbouw.

- DGH zet een voltijdse maatschappelijk werker in voor het bevorderen van de leefbaarheid, de communicatie en de betrokkenheid van de bewoners (zie OD. 4.3). Tijdens de visitatieperiode werkte de SHM aan verschillende initiatieven waarbij ze haar visie en bereidheid om de bewoners te betrekken bij hun woonwijk of woonblok toont. Deze inspanningen concentreren zich vooral in de oudere (Gentse) woonblokken waar zich de meeste leefbaarheidsproblemen en overlastsituaties voordoen en bij renovatieprojecten. De visitatiecommissie kreeg geen voorbeelden van het betrekken van de huurders in Destelbergen door, maar in deze gemeente is DGH slechts beperkt aanwezig.
- DGH werkt mee aan de voorbereiding en de uitvoering van een onderzoek door studenten van de Arteveldehogeschool naar de participatiegraad van de sociale huurders in de sociale woonblokken aan de Watersportbaan. Dit onderzoek verliep in samenwerking met de stad Gent, Samenlevingsopbouw en de andere Gentse SHM's. Op basis van dit onderzoek wordt een voorstel uitgewerkt die de verschillende SHM's gaan hanteren om de huurdersparticipatie vorm te geven.
- Tot 2015 was er een bewonersgroep actief in de appartementsblok Leiekaai, begeleid door Samenlevingsopbouw. De SHM faciliteerde deze werking door een appartement ter beschikking te stellen en door permanent overleg en samenwerking met de maatschappelijk werker. Deze werking is in 2015 opgehouden te bestaan door het wegvallen van een centrale vrijwilliger. Initieel was het bedoeling van de SHM om nieuwe vrijwilligers samen met Samenlevingsopbouw te zoeken maar dit is tot nog toe niet gelukt. Ondertussen heeft Samenlevingsopbouw haar werking in deze omgeving stopgezet doordat er een buurtwerk opgestart is. De huurders en welzijnswerkers die de visitatiecommissie kon spreken bevestigden de openheid en bereidheid van DGH voor een goede samenwerking met het buurtwerk.

Ook in De Borluut is sprake van een actieve bewonerswerking, op initiatief van Samenlevingsopbouw. In deze omgeving hebben verschillende SHM's grote woonblokken, waardoor de acties vaak niet enkel voor de huurders van DGH worden georganiseerd. DGH overlegt met opbouwwerkers en huurders regelmatig naar aanleiding van overlast, de vele technische mankementen in de verouderde appartementen en de afvalproblematiek.

- Bij grotere onderhouds- of renovatiewerken en bij vaststelling van overlastsituaties die meerdere huurders aanbelangen organiseert de SHM ad hoc bewonersoverleg. Voorbeelden hiervan zijn:
 - Welkomstmoment voor huurders in nieuwbouwwijk Hoge Weg (voorzien in oktober 2020, doch uitgesteld tot na de coronamaatregelen).

- Overleg met bewoners naar aanleiding van de renovatiewerken aan de Leiekaai (2015). Deze werden uitgevoerd zonder dat de huurders de appartementen dienden te verlaten.
- Overleg en sensibiliseringsacties met de bewoners om het sluikstorten tegen te gaan in De Borluut vonden herhaaldelijk plaats in 2015, 2016 en 2018.
- Meulestede Kott van Dott (2017): inspraakmoment georganiseerd voor de buurtbewoners, waaronder huurders van DGH, in het kader van de aanleg van het 'nieuwe Meulestede'. De stad Gent organiseerde deze inspraak, DGH werkte eraan mee.
- De vorming voor sleutelfiguren in het kader van bewonersparticipatie in Nieuw Gent (Samenlevingsopbouw). Dit initiatief is niet afgerond wegens gebrek aan opkomst van bewoners.
- Inspraakmomenten voor huurders in de wijk Malem in verband met de schoonmaak in de gemene delen van de woonblokken (van 2015 tot 2017, met een opvolging in 2018). Als resultaat kwam men tot een nieuwe aanpak waarbij vrijwillige bewoners schoonmaaktaken op zich nemen en daarvoor een incentive ontvangen.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: Goed

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en de financiële planning voor de volgende jaren oordeelt de visitatiecommissie dat de financiële leefbaarheid van DGH voor verbetering vatbaar is. De FiGI score is op goed, maar een aantal onderliggende parameters, zoals solvabiliteit en rentabiliteit voldoen net niet aan de vooropgestelde normen. De financiële uitdagingen om het patrimonium te renoveren, de hoge onderhoudskosten en de hoge cijfers inzake leegstand en huurdersachterstal zijn een blijvend aandachtspunt voor de financiële leefbaarheid van de maatschappij. Deze uitdagingen zijn deels toe te schrijven aan externe factoren (vb. timing herontwikkeling verouderde appartementsgebouwen). De visitatiecommissie geeft hier een score 'goed'.

- 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	2019
26,5	28,5	35,5	40,0	36,0
Jaar	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing
2019	16,0	9,0	8,0	3

(Tabel 2 Gentse Haard – evolutie FIGI 2015-2019)

- In de **vorige visitatie** werd de financiële leefbaarheid als goed beoordeeld, maar er werd ook gewezen op de lagere solvabiliteitsgraad. In de periode 2015-2019 is de financiële gezondheid van de maatschappij verbeterd: de FIGI van DGH is gestegen van 26,5 in 2015 naar 36,0 in 2019, met een piek in 2018 (40,0).
- De **liquiditeitsratio's** voldeden de gehele visitatieperiode aan de normen. De onmiddellijke liquiditeitsratio laat sinds 2015 een stijging zien van 0,76 in 2015 naar 1,92 in 2018, maar neemt in 2019 terug af tot 1.25. De afname in 2019 is hoofdzakelijk toe te schrijven aan kosten van renovatiewerven die net voor het jaareinde opgeleverd werden en met leningen gefinancierd werden, waarbij deze leningen pas gespreid worden afgelost vanaf 15 maanden na de voorlopige oplevering. Wanneer dit gecorrigeerd wordt, bedraagt de onmiddellijke liquiditeitsratio voor 2019 ongeveer 1.9, wat in lijn is met 2018. De netto kaspositie bij de VMSW was tijdens de visitatieperiode altijd positief en is eveneens stelselmatig toegenomen van 2015 tot 2018, met terug een kleine afname in 2019. Eind 2019 bedroeg de kaspositie van de SHM bij de VMSW iets meer dan 7,5 MEUR. Wat de SHM niet nodig heeft voor de dagelijkse werking of het betalen van annuïteiten, 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 kasbeheer.
- De **solvabiliteit van DGH is verbeterd, maar nog steeds voor verbetering vatbaar**. De financieringskost van de SHM is een aandachtspunt. Dit kan men afleiden uit de ratio die de zelffinancieringsgraad meet en de ratio die de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening bepaalt. Deze ratio bedroeg in 2015 nog meer dan 40, zakte vervolgens gestaag naar 23,7 in 2017, maar nam ook weer toe tot 37 in 2019. Een score van meer dan 33 wordt als 'voor verbetering vatbaar' beoordeeld. De zelffinancieringsgraad, i.e. de verhouding van het eigen vermogen ten aanzien van het totaal vermogen, is behoorlijk (3.75% in 2019), maar lager dan bij 84% van de SHM's. De zelffinancieringsgraad verminderde in 2019 ten aanzien van 2018 (4.3%) door de investering in een aantal renovatieprojecten, die met leningen gefinancierd werden.
- De **rentabiliteit is verbeterd maar onvoldoende**. De operationele marge bedroeg 47.95% in 2019 en ligt sinds 2017 lager dan 50%, wat de norm is voor een beoordeling 'goed'. Deze ratio is interessant, omdat hiermee wordt nagegaan of de oorzaak van eventuele financiële problemen, het gevolg is van de operationele werking (waar ze enigszins greep op heeft via haar beheer) dan wel door leningslasten of afschrijvingen (die het resultaat

zijn van investeringen in het verleden). Hier zien we dat de exploitatiecashflow in de visitatieperiode enkel in 2015 (0,99) en 2017 (0,95) aan de norm (maximum 1) voldoet. De ratio van kosten en inkomsten geeft een wisselend beeld doorheen de visitatieperiode, met als laagste waarde 0.95 in 2017 en als hoogste waarde 1.07 in 2019. Dat betekent dat de operationele kosten hoger zijn dan de operationele opbrengsten.

- De **kostenbeheersing**, die de werkings- en onderhoudskosten relateert aan de bedrijfs- en financiële opbrengsten, voldeed in de visitatieperiode aan de norm. Deze ratio meet in welke mate de (netto) werkings- en onderhoudskosten beslag leggen op die opbrengsten. In 2015 scoorde de maatschappij hier ongeveer 30,6% en ze kon dit terugdringen tot 28,5% in 2019, maar een score van meer dan 40% krijgt hier een appreciatie 'voor verbetering vatbaar'.
- De financiële leefbaarheid van de maatschappij wordt ook sterk beïnvloed door de **Gewestelijke Sociale Correctie** (GSC), dat is een tegemoetkoming van de Vlaamse Overheid aan de SHM om het verschil tussen geobjectiveerde huur- en andere inkomsten en geobjectiveerde uitgaven op te vangen. Jaarlijks vergelijkt de VMSW daarvoor de inkomsten uit het hele huurpatrimonium van de huisvestingsmaatschappijen met bepaalde uitgaven, herleid tot een bepaald forfait. Indien uit de berekening blijkt dat een huisvestingsmaatschappij gedurende vijf jaar meer uitgaven dan geobjectiveerde inkomsten heeft, dan krijgt ze het verschil met de GSC bijgepast. Voor DGH ging het in 2018 en 2019 het respectievelijk om 586 828 euro en 1.064.457 euro. De verwachting is dat dit bedrag in 2020 slechts 588.000 euro zal zijn. Dit komt omdat bij de berekening van de GSC voor 2020 aan de inkomstzijde wel al de verhoogde huurprijzen per 1/1/2020 en de huren van de in 2020 opgeleverde projecten opgenomen worden, maar langs kostenzijde nog niet de annuïteiten van diezelfde recente projecten. Verder wordt de totale GSC ook beperkt doordat de SHM de in de berekening opgenomen forfaits sterk overschrijdt (zie OD 5.2)
- De **financiële leefbaarheid** van Gentse Haard blijft een aandachtspunt. De financiële planning van de VMSW (zie OD 5.4) onderbouwt bovenstaande analyse. In de afgelopen jaren werden telkens drie woningen verkocht, met een positief effect op de resultaten. In 2019 kon slechts 1 woning verkocht worden, wat deels het verlies in dat boekjaar verklaart. Om de financiële leefbaarheid de komende jaren op peil te houden heeft de raad van bestuur een 8-tal woningen aangeduid om te verkopen. In de financiële planning wordt dan ook rekening gehouden met een jaarlijkse opbrengst van de verkoop van huurwoningen ten belope van 300.000 euro en een jaarlijkse uitgave van 350.000 euro voor investeringen met eigen middelen. Verder laat de impact van de lange termijn projectplanning zich financieel voelen in 2020 en 2021: in beide jaren dient de maatschappij nog een aanzienlijk bedrag te investeren in het patrimonium. Zowel de operationele cashflow (uit gewone en historische werking) als de investeringscashflow blijven globaal positief in de periode 2020-2029, maar dat is vooral te danken aan de GSC.
- Inzake **organisatiebeheersing** merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name de GSC en een goede kostenbeheersing, zowel voor wat betreft de werkingskosten als de onderhoudskosten.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: Voor verbetering vatbaar

De kosten voor werking en onderhoud zijn bij DGH lager dan bij veel andere SHM's. De werkings- en onderhoudskosten liggen in de buurt van de forfaits die gebruikt worden in de GSC-berekening. DGH heeft goed inzicht in de structuur van de werkingskosten en volgt de afgesloten onderhoudscontracten nauwgezet op. De structurele leegstand loopt echter op door onduidelijkheden omtrent de herontwikkelingsmogelijkheden, maar de maatschappij

zoekt naar mogelijkheden om de leeggelopen gebouwen toch ten dienste te kunnen stellen van het CAW. De frictieeegstand is de afgelopen jaren ook terug gestegen en één van de oorzaken is hier een verhoogd aantal mutaties en een hoger aantal weigeringen in een bepaalde wijken. Omdat de SHM wel beperkte inspanningen geleverd heeft om de leegstand te beperken, maar daar alsnog niet in slaagt, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties op deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- Bij de **vorige visitatie** werd de kostenbeheersing als voor verbetering vatbaar beoordeeld. DGH kende toen veel lagere werkings- en onderhoudskosten dan nu (1.100 euro per woning per jaar in 2013), maar behoorde ook tot de 10% maatschappijen met de hoogste frictieeegstand (4.9% in 2013). De structurele leegstand bedroeg 2.7% in 2013
- De **totale werkings- en onderhoudskosten** bedroegen netto ongeveer 3,71 miljoen euro in 2019. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - De personeelskosten bedroegen ongeveer 1.076.435 euro in 2019; daarmee worden de personeelskosten van ongeveer 18,1 VTE's betaald.
 - De onderhoudskosten bedroegen ongeveer 2,1 miljoen euro in 2019 of ongeveer 1.263 euro per woning. Dat is ongeveer 250.000 EUR meer dan gebudgetteerd was (1,85 mio EUR) en 94 van de SHM's had lagere onderhoudskosten in dat jaar. Het verouderde patrimonium aan appartementen is een belangrijke oorzaak van de hoger onderhoudskosten. De SHM heeft een eigen onderhoudsteam en besteedt de rest van alle onderhouds- en renovatiewerken uit. Positief is wel dat de maatschappij beschikt over duidelijke overzichten van de onderhoudskosten per contract en per leverancier, en dat vanaf 2018 (zie OD 3.1).
- De **werkings- en onderhoudskosten per woning** zijn in de visitatieperiode gestegen van 1.005,7 EUR per jaar in 2015 naar 1.179,4 euro in 2019. Het jaar 2017 was met 1.451, 2 euro per woning een uitzondering, maar in dat jaar omvatten de kosten ook de eigen bijdrage van de maatschappij in het bekostigen van de renovatie van een 30-tal woningen (waarbij de Stad Gent de rest bekostigde). De werkings- en onderhoudskosten liggen in de buurt van de forfaiten die gebruikt worden in de GSC-berekening (voor 2019 zijn die: 1.290 euro voor een appartement en 1.110 euro voor een eengezinswoning) en die als referentie kunnen dienen voor de werkings- en onderhoudskosten.
- De SHM neemt **maatregelen om de kosten te beheersen**, onder andere in het kader van haar financiële leefbaarheid. Enkele voorbeelden die dit oordeel van de visitatiecommissie staven:
 - elk jaar wordt er een simulatie van kosten en opbrengsten gemaakt en in de tweede helft van het jaar worden kosten vergeleken met de jaren daarvoor;
 - de SHM houdt aanbestedingen voor de noodzakelijke diensten en leveringen en maakt daarbij gebruik van raamovereenkomsten. Per raamovereenkomst houdt de SHM de evolutie van de kosten in de gaten; door de uitvoering van de lange termijnprojectplanning zou de kwaliteit van het patrimonium moeten stijgen en de onderhouds- en herstellingskosten op termijn moeten dalen.
- De **frictieeegstand** was in de periode 2016 gedaald tot 1.16%, maar is in de daaropvolgende jaren systematisch terug gestegen tot 2.81% (46 woningen) in 2019. In september 2020 was de frictieeegstand verder gestegen tot 54 woningen. Ongeveer drie vierde van de SHM's heeft een lagere frictieeegstand. Uitgedrukt in maanden bedraagt de frictieeegstand 2,27% en dat is hoger dan bij ongeveer 65% van de SHM's. Uit de budgetopvolgingstabel die de visitatiecommissie kon inkijken blijkt dat de frictieeegstand in 2019 289.593 euro bedroeg en dat voor 2020 de prognose aangeeft dat dit nog zal toenemen tot 357.908 Euro. De maatschappij geeft volgende redenen aan voor de toename van de frictieeegstand:

- Corona: tijdens lockdownperiode was er een stijging van de leegstand doordat bewoonde appartementen niet door de kandidaat-huurders bezocht konden worden. Dit is een externa factor die ook voor andere huisvestingsmaatschappijen geldt.
 - De opzegtermijn van 3 maanden wordt in 2/3de van de gevallen ingekort tot 1 maand (bijvoorbeeld n.a.v. een overlijden of opname in het rusthuis). Dit is een externa factor die ook voor andere huisvestingsmaatschappijen geldt. Bovendien heeft de maatschappij slechts ongeveer 24% huurders met leeftijd boven de 65, waardoor dit minder impact heeft dan bij andere maatschappijen.
 - Mutaties door de zittende huurder naar nieuwbouwprojecten, waarbij de huurder maar op 1 adres woont en huur betaalt, terwijl er bij deze operatie wel twee wooneenheden betrokken zijn. De visitatiecommissie is hier van mening dat een betere planning van de ingebruiknames hier een deel van de kloof kan dichten.
 - Drie wijken, Nieuw Gent, Borluut en Meulestede, zijn samen verantwoordelijk voor 50% van de frictieleegstand. In deze wijken zijn vooral oudere gebouwen gelegen en het zijn ook deze wijken die het meest met leefbaarheidsproblemen te kampen hebben. Bovendien zijn de marktwaardes in deze wijken door de nieuwe huurprijsberekening 2020 in vergelijking tot de meer recente gebouwen relatief meer gestegen. Volgens de SHM komt dit doordat de nieuwe methode om huurwaardes te schatten het niet langer mogelijk maakt om correcties te maken voor de ligging en de omgeving van de woning. Dit resulteert in meer opzeggingen (20% mutaties t.a.v. 13% voor andere SHM's) (voorrangmutaties overbezetting en verhoogde huurprijzen) en meer weigeringen door kandidaten (hogere huurprijzen, leefbaarheid). Op Nieuw Gent worden bovendien tussen 2 verhuringen door de aanpassingen gedaan om de woning in overeenstemming te brengen met de Wooncode (aanpassing elektriciteit en plaatsen wasmachine in de badkamer). In de wijk Meulestede zijn er dan weer meer weigeringen omdat er geen winkels in de buurt zijn. De visitatiecommissie beveelt aan om een actieplan op te maken om de frictieleegstand terug te dringen.
- De **structurele leegstand** is in de periode 2015 tot en met 2019 sterk gestegen van 6.31% naar 8,24% (135 woningen). In dat jaar had ongeveer vier vijfde van de SHM's een lagere structurele leegstand. Het aantal maanden structurele leegstand bedroeg in 2019 1.512 maanden voor het totale patrimonium of 7,64% van de beschikbare "verhuurmaanden". Uit de budget-opvolgingstabel die de visitatiecommissie kon inkijken blijkt dat de structurele leegstand in 2019 516.171 euro bedroeg en dat voor 2020 uit de prognose blijkt dat dit nog zal toenemen tot 652.526 euro. DGH rapporteert ook uitgebreid over de structurele leegstand in haar jaarverslag. Uit het jaarverslag van 2019 blijkt dat van de 135 woningen die structureel leegstonden op 31.12.2019: 74 woningen leegstonden in afwachting van renovatie en voor nog eens 44 woningen de renovatie opgestart werd. Daarnaast stonden nog 11 woningen leeg in afwachting van verkoop en dienden 6 woningen hersteld te worden als gevolg van zware schade. In september 2020 bedroeg de structurele leegstand nog 120 woningen.
 - De maatschappij geeft aan (o.a. in de lange termijn projectplanning en het jaarverslag) dat de woningen leegstaan door herhuisvesting in afwachting van renovatie, sloop- en heropbouw (Alois Joosstraat/Wittekaproenenplein, Nekkersberglaan, Marseillestraat CD, Maeswal,...). Deze gebouwen kregen allen een negatieve conditiescore en voor Borluut (Nekkersberglaan) werd nog geen overeenstemming bereikt met de dienst Omgevingsvergunningen omtrent het al dan niet afbreken en heropbouwen. **De visitatiecommissie beveelt aan om zo snel mogelijk tot een overeenstemming te komen met de dienst Omgevingsvergunningen met betrekking tot deze gebouwcomplexen , om zo een beter inschatting te kunnen maken van de mogelijke start van deze renovatie- of vervangingsbouwprojecten en de impact ervan op de leegstand. Verder beveelt de visitatiecommissie de maatschappij aan om na te gaan hoe ze de structurele leegstand kan verminderen.** Verder

adviseert de visitatiecommissie om SMART doelstellingen te koppelen aan de leegstand. Het onder controle houden van de leegstand heeft tal van voordelen zoals onder andere hogere huurinkomsten, een verbetering van het imago als SHM en een betere aanwending van de overheidsinvesteringen, wat resulteert in een hogere maatschappelijke toegevoegde waarde. Een zichtbaar grote leegstand kan ook leefbaarheidsproblemen creëren.

- De maatschappij heeft beslist om een deel van de structureel leegstaande woningen buiten het sociaal huurstelsel te verhuren aan het CAW (Project Leegstand). Voor wat betreft de Nekkersputstraat reageerde het CAW afwijzend omwille van de te hoge investeringen die nodig zouden zijn om de woningen in regel te stellen met de vereisten van de Vlaamse wooncode. Voor de Vinkenlaan, Grasmusstraat, Heiveldstraat, Achterstraat en Grensstraat is de analyse door het CAW nog lopende. In totaal werden er 2 woningen tijdelijk verhuurd aan het CAW.

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

Beoordeling: Voor verbetering vatbaar

DGH voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, vertrekkende vanuit een strikte en duidelijke procedure en een structurele samenwerking met het OCMW en het CAW. De huurdersachterstallen zijn sterk opgelopen, o.a. door het lage gemiddelde inkomen van de huurders, door collectieve schuldenregelingen, onbeheerde nalatenschappen en een minder strenge houding van de vrederechter, maar ook door een minder goede financiële opvolging. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de prestaties van de SHM voor verbetering vatbaar zijn voor deze doelstelling.

- **De totale huurdersachterstal** bij DGH bedroeg 6.82 % (434.431 euro) van de in 2019 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijks huur, huurlasten en aangerekende herstellingen van zowel de zittende huurders als van de vertrokken huurders). 97% van de SHM's kenden lagere huurdersachterstallen. De huurdersachterstallen zijn ook gestegen t.a.v. 2015 (5,4%). In 2015 bedroegen de huurdersachterstallen van de zittende huurders en vertrokken huurders respectievelijk 105.025 euro en 216.175 euro. In de periode 2015-2019 is het bedrag van de zittende huurders met 21% toegenomen tot 127.214 euro en het bedrag van de huurdersachterstallen bij vertrokken huurders is toegenomen met 42% tot 307.216 euro.
- Het mediaan belastbaar inkomen van de huurders van DGH is slechts 14.197 euro: Bij 4 van de 5 SHM's ligt dit hoger en dat is ongetwijfeld één van de onderliggende factoren van de hogere huurdersachterstallen.
- Door middel van een persoonlijke opvolging, het naleven van het Samenwerkingsprotocol met het OCMW en het CAW, door individuele huisbezoeken en door "ascendentenbevraging", probeert de SHM de huurdersachterstallen tegen te gaan. De procedure huurdersachterstal is in overeenstemming met de daaraan gestelde verwachtingen. Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment met DGH overleggen om tot een afbetalingsplan te komen (zie OD 4.2). De maatschappij geeft evenwel aan dat de huurdersachterstallen opgelopen zijn door een minder goede financiële opvolging, door het feit dat de vrederechter pas geneigd is om de overeenkomst te verbreken als er sprake is van meer dan drie maanden huurdersachterstal, door het grote aantal collectieve schuldenregelingen en onbeheerde nalatenschappen. De opvolging van de huurdersachterstallen gebeurde eerder door de sociale dienst, maar de opvolging werd ondertussen ondergebracht in de dienst klantenwerking/debiteurenbeheer. Zowel de SHM, als de woon- en welzijnsactoren zijn tevreden met de manier waarop de SHM de huurdersachterstallen opvolgt. De SHM probeert daarbij kordaat op te treden, maar wil ook uithuiszettingen vermijden. Gemiddeld waren er in de visitatieperiode jaarlijks één à twee verbrekingen van het huurcontract met als reden huurdersachterstallen. In 2019 werden evenwel 14 dossiers

opgestart, en kwam het in 7 dossiers effectief tot een uithuiszetting. De visitatiecommissie vindt de prestatie van de maatschappij wat betreft dit aspect voor verbetering vatbaar en beveelt aan om werk te maken van een structurele rapportage van de huurdersachterstallen, gekoppeld aan concrete doelstellingen en jaarlijkse streefcijfers. De visitatiecommissie suggereert ook om met de verschillende betrokken actoren rond de tafel te zitten en na te gaan hoe de maatschappij deze achterstallen kan terugdringen.

- Uit ervaring weet de visitatiecommissie dat de **boekhoudkundige verwerking** van huurdersachterstallen in de afgelopen jaren soms verschillend gebeurde van SHM tot SHM, waardoor het niet opportuun is om op basis van de onderlinge positionering van de indicator “totale huurdersachterstal” harde conclusies te trekken. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM’s zou bijdragen tot een betere vergelijkbaarheid van de prestaties tussen SHM’s. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat DGH de definitieve afboekingen van de huurdersachterstallen in principe conform de geldende richtlijnen boekt. De waarderingsregels vermeld in de jaarrekening en in het debiteurenreglement bevestigen dit.
- DGH spant zich in om **domicilie- en sociale fraude** te voorkomen en te bestrijden. Bij het ondertekenen van het huurcontract op het informatiemoment wijst de SHM de huurder preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven en het thema domiciliefraude komt ook aan bod op de website. Signalen over dit type van fraude bereiken de SHM vooral via meldingen van de bureaus, van de conciërges en via de huisbezoeken door de eigen personeelsleden. De maatschappij controleert ook periodiek de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid of vraagt de verbruiksgegevens op. Bij meldingen van mogelijke fraude vraagt de SHM de huurder om zich eventueel in orde te stellen. Om dit na te gaan heeft de maatschappij een procedure domiciliefraude opgesteld en heeft ze een protocol afgesloten met de sociale actoren, de politie en de gerechtelijke instanties. Wanneer de huurder ter kwader trouw is, leidt de SHM een procedure in bij de vrederechter. Jaarlijks behandelt de maatschappij een 10-tal gevallen van fraude, waarvan ongeveer de helft leidt tot een uithuiszetting. In 2019 ging het over 4 uithuiszettingen omwille van het bezit van onroerend goed, 2 omwille van domiciliefraude en 1 omwille van illegale bewoning.

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

Beoordeling: Goed

DGH maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. Het resultaat wordt één keer per jaar besproken op de raad van bestuur, waarbij deze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. De goedgekeurde 'lange termijn projectplanning' en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken heeft de SHM opgenomen in de planning. De raad van bestuur bespreekt bij behandeling van de financiële planning ook de bijsturingmogelijkheden en bekijkt de impact van het verkopen van een aantal woningen op de financiële leefbaarheid. De SHM gebruikt de planning dus als een beleidsinstrument. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties voor deze doelstelling goed zijn

- DGH benut de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar **financiële planning**. Volgens dit model wordt de cashflow 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 (via 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.
- De maatschappij heeft daarnaast nog **eigen instrumenten** in gebruik voor de financiële besturing. Bijvoorbeeld een **budgetopvolging met prognose van het jaarresultaat**, die elke zes maand bijgewerkt wordt. Hierbij wordt

met name gekeken naar werkingskosten, naar afschrijvingen en naar kosten en opbrengsten van de koop- en huuractiviteiten, maar ook de leegstandsbedragen komen hier duidelijk aan bod. Deze opvolgingsinstrumenten bekijken de korte termijn en richten zich op de gemaakte kosten en gerealiseerde opbrengsten.

- De financiële planning wordt jaarlijks besproken en toegelicht op de raad van bestuur van de SHM, de laatste maal was dat in augustus 2020. De planning van de maatschappij houdt rekening met de investeringen op de 'lange termijn projectplanning', een renovatieplanning met een tijdshorizon tot 2026. Uit de verslagen kan de visitatiecommissie opmaken dat Gentse Haard **de planning uitgebreid bespreekt** en aandacht besteedt aan de impact van de onderhouds- en renovatieplanning en de impact van de GSC-berekening. De SHM vertrekt daarbij van de goedgekeurde lopende en geplande projecten tot en met 2029. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon gelet op het investeringsvolume en de opgaven van de SHM (zie OD 1.1 en 2.1). Bij de bespreking van de financiële planning kwamen onder meer de impact van de GSC- berekening en het verkopen van woningen aan bod. De visitatiecommissie stelt vast dat DGH de financiële planning gebruikt als een beleidsinstrument.
- De visitatiecommissie benadrukt dat voor kapitaalintensieve activiteiten zoals nieuwbouw en renovaties een actueel overzicht van de financiële consequenties van reeds geplande projecten aangewezen is, alvorens de SHM andere grote financiële engagements aangaat. De financiële planning **periodiek actualiseren** met de plannen én de resultaten van onder meer de renovaties verhoogt de kwaliteit van de financiële planning. Het doel is dat de raad van bestuur op basis van adequate informatie over de financiële leefbaarheid van de SHM haar beslissingen kan nemen.
- Inzake **organisatiebeheersing** merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is geworden van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name de berekening van de GSC, een goede kostenbeheersing, het terugdringen van de leegstand en het verkopen van een drietal woningen per jaar.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie is van mening dat DGH het nodige doet om de burgers in het algemeen en haar huurders duidelijk en snel te informeren. De SHM vertrekt vanuit een persoonlijke relatie met haar huurders en kandidaat-huurders. Zij werkt op afspraak, aan het loket of via huisbezoek (zie OD. 4.1). Daarnaast verspreidt zij de nodige informatie via haar website en de huurderskranten. Diverse actoren (zowel woon- als sociale actoren) gaven aan dat DGH moeilijk bereikbaar is, sinds de corona-epidemie. De visitatiecommissie raadt aan om dit grondig te onderzoeken. De visitatiecommissie waardeert wel de inspanningen van de SHM voor de vernieuwde website, de verspreiding van het Zie-zo! Boekje, de strikte opvolging van herstellings- en onderhoudsvragen en haar huurderskrant. Daarom beoordeelt ze de prestaties voor deze doelstelling als goed.

- De visitatiecommissie kende in haar rapport van 2015 de score voor verbetering vatbaar toe voor deze operationele doelstelling. De moeilijk te vinden website van de SHM en de ontoereikende communicatie over de herstellings- en onderhoudsverantwoordelijkheden waren destijds de voornaamste verbeterpunten. Bovendien suggereerde de commissie om in de ontvangstruimte bijkomende informatie ter beschikking te stellen.
- DGH organiseert het onthaal op een centrale ligging vlakbij het sociaal wooncomplex Leiekaai, op wandelafstand van het stadscentrum. Het kantoor is vlot bereikbaar voor de inwoners van de twee gemeenten van haar werkgebied, ook met de fiets en het openbaar vervoer. Het loket is open van maandag tot vrijdag van 9 u tot 12 u, dit zonder afspraak. Zolang er coronamaatregelen gelden, kan je enkel en uitzonderlijk op afspraak bij DGH terecht. DGH is iedere werkdag telefonisch bereikbaar op de kantooruren. Sinds 2018 heeft DGH een nieuw telefoonsysteem. De huurder kan DGH voortaan alleen nog bereiken via het algemene nummer met een keuzemenu. De bedoeling is om sneller bij de juiste medewerker uitkomt. Diverse actoren en huurders stelden echter dat DGH slecht bereikbaar is. Mogelijks is er een verklaring te zoeken bij de coronapandemie. De DGH kon immers geen klanten meer ontvangen, ook niet op afspraak. Vanaf dat het toegelaten was, werd er terug op afspraak gewerkt. De SHM zette alles in op digitaal contact. Telefonisch en een afspraak maken was mogelijk indien nodig. Dit leidde tot frictie bij de sociale actoren, ook omdat dit niet altijd evident is voor alle huurders (oudere personen of huurders zonder PC). De visitatiecommissie vraagt aan DGH om te werken aan een waaier van mogelijkheden om de SHM te bereiken (elektronisch, afspraak en aan loket, per telefoon, op huisbezoek voor minder-mobielen) en dit eventueel in overleg met het middenveld en de openbare besturen. Uit de gesprekken met huurders en sociale en woonactoren blijkt tevens dat de SHM niet altijd aan (kandidaat)-huurders antwoordt bij vragen (mutatie, inschrijvingen).
- De onthaalruimte is klantvriendelijk ingericht en een uitgebreid gamma aan informatie voor de huurder en de kandidaat-huurder is er voorhanden. De huurders en actoren die de visitatiecommissie kon spreken, bevestigen de toegankelijke en klantvriendelijke opstelling van de SHM en haar medewerkers. Dit bleek eveneens uit een tevredenheidsmeting die dateert van voor de corona-epidemie: 77 % van de huurders bevestigen de toegankelijke en klantvriendelijke opstelling van de SHM en haar medewerkers (zie OD 6.3). Eenzelfde percentage vindt dat de medewerkers duidelijke informatie geven.

- De Inschrijving van kandidaat-huurders kan op de kantoren van DGH of via mail. DGH heeft een zeer duidelijke procedure met een duidelijk inschrijvingsformulier. De huurder kan vragen om de inschrijving door te sturen naar een andere huisvestingsmaatschappij. Het SVK Destelbergen schrijft ook automatisch de inwoners in voor haar eigen organisatie als voor DGH. Het SVK geeft echter aan dat DGH aan deze kandidaat-huurder vraagt om de formulieren opnieuw in te vullen, terwijl dit uiteraard niet strookt met het 'only once' principe. Het OCMW Gent gaf aan dat dit ook gebeurt bij een begeleidingsovereenkomst met een huurder. Voor de inschrijvingen van kandidaat-huurders is er bovendien nog geen overeenkomst met de OCMW's, zoals bij vele andere SHM's het geval is. Inschrijvingen door de OCMW's faciliteren, zou nochtans de klantvriendelijkheid verhogen en de administratieve lasten voor DGH verlagen.
- Bij de inhuurname overloopt de sociale dienst het huurreglement en trekt de aandacht op volgende punten: rechten en plichten van huurder en verhuurder (onder andere aangaande sociale- en domicilie-fraude), wat te doen bij schade, onderhoud en herstellingen, huurlasten, contactgegevens, Het bevat do's en don'ts, onderhouds- en energiebesparende tips. Een personeelslid gaat zelf het geregistreerd huurcontract overhandigen en geeft indien nodig, nog bijkomende inlichtingen en beantwoordt de vragen van de nieuwe huurder.
- DGH heeft haar website recent herwerkt waardoor deze nu meer aantrekkelijk en overzichtelijk is. Ze is vlot te vinden via Google en via andere actoren zoals VMSW, andere SHM's, stad Gent. De website bevat heel wat relevante informatie voor huurders en kandidaat-huurders. Ze heeft een toegankelijke structuur en de teksten zijn duidelijk en bevattelijk, met verwijzing naar onderliggende documenten. Formulieren in verband met de inschrijving, mutatie of wijzigingen (zoals aanpassing voorkeur, bijwoning of opzeg) kunnen worden gedownload. De rubriek 'kandidaat-huurder' geeft duidelijke informatie over de inschrijving, onder meer over de voorwaarden, de voorrangsregels, het wachtlijstbeheer en de toewijzing van een woning. De rubriek 'huurder' besteedt onder andere aandacht aan het onderhoud van de woning, het huurcontract, de huurbetaling en wat te doen bij burenp Problemen. Verder bevat de website een overzicht van de nieuwbouw- en renovatieprojecten en een aantal nieuwsitems en wetenswaardigheden over de SHM. Op de website is er een verwijzing naar de klachtenprocedure en ook het jaarverslag is er beschikbaar. Tevens is er een uitgebreide uitleg over hoe de SHM omgaat met de regelgeving omtrent de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

DGH heeft op haar website het taalgebruik afgestemd op haar doelgroep, net als in haar brieven het geval is. De huurders vinden de brieven van de SHM duidelijk, zoals blijkt uit de tevredenheidsenquête van augustus 2020. Ze geeft zo gevolg aan de opmerking van het vorige visitatierapport en verspreidt nu de brochure Ziezo! onder haar huurders. De brochure verschaft meer duidelijkheid over de herstellings- en onderhoudsverantwoordelijkheden voor huurder en SHM. Deze wordt ook vermeld op de website.

- De SHM verspreidt ook driemaandelijks een (gedrukte) huurderskrant voor alle huurders. De SHM lijst er haar nieuwbouw- en renovatieprojecten in op en kondigt er haar nieuwe plannen in aan. Telkens bevat de huurderskrant een aantal algemeen informatieve items, zoals over het recht op een verminderde onroerende voorheffing of het verschil tussen "huurder" en "bijwoner". De SHM geeft tips om de dakgoten te reinigen en de stoep sneeuwvrij te maken. Ze geeft ook feedback over de tevredenheidsenquêtes (zie OD 6.3). Uit deze enquêtes blijkt dan weer dat 80 % van de huurders de informatie in de huurderskrant interessant of meestal interessant vindt. 8% antwoordt dat zij geen nieuwsbrief of krantje krijgt van DGH.

De visitatiecommissie suggereert om te peilen bij de huurders welke andere onderwerpen nog aan bod kunnen komen.

- De SHM beschikt over een klachtenprocedure en stelt die schriftelijk ter beschikking van haar huurders en kandidaat-huurders. In de jaarverslagen rapporteert zij over ingediende klachten, met beschrijving van de klacht en het gevolg dat er aan gegeven is. Het aantal gegronde klachten schommelde de voorbije jaren tussen 7 (2017), 8 (2018) en in 10 in 2019. Het overzicht van de klachten wordt trimestrieel besproken in de raad van bestuur. De klachten gaan in hoofdzaak over vochtproblematiek en in uitbreiding het mutatie dossier van deze huurders. DHG heeft vochtmetingen laten uitvoeren en de meetresultaten tonen aan dat het veelal om gebruikerscondensatie gaat.

De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om de professionalisering van haar werking verder te zetten en bijzondere aandacht te geven aan de bereikbaarheid van de SHM voor alle huurdersgroepen. Dit kan door een waaier van mogelijkheden aan te bieden, ook in tijden van pandemie. De visitatiecommissie vraagt aandacht voor het “only once principe” bij inschrijvingen van kandidaat-huurders;

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

Beoordeling: goed

De beleidsverantwoordelijken en medewerkers van de stad Gent en gemeente Destelbergen met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, zijn tevreden over de samenwerking met DGH en de informatiedoorstroming vanuit de SHM. DGH participeert in verschillende overlegorganen en stelt zich constructief op in functie van samenwerking en het delen van informatie. Het jaarverslag bevat een globaal beeld van de werking van DGH, aangevuld met een toelichting over de jaarrekening en balans. Algemeen verloopt de communicatie van de SHM met de lokale besturen goed.

De visitatiecommissie beoordeelt de inspanningen van de SHM daarom als goed.

- DGH vervult haar communicatieplicht tegenover de VMSW, het agentschap Inspectie RWO en het agentschap Wonen Vlaanderen op correcte manier. Zij neemt deel aan de info- en overlegmomenten die door deze besturen worden georganiseerd. Voorafgaand aan, tijdens en na de visitatie werden de nodige stukken tijdig en correct aangeleverd.
- Zoals eerder aangegeven (OD 4.3) kent de SHM een traditie van overleg en samenwerking met het lokaal bestuur en de lokale actoren. De SHM neemt deel aan het Lokaal Woonoverleg in Gent en Destelbergen. Ze meldt er haar nieuwe projecten aan van bij de aankoop van gronden (OD 1.1). Op die manier betreft zij de lokale partners van in de beginfase reeds bij haar bouw- en renovatieprojecten. De ambtenaren gaven aan dat DGH rekent op de nodige ondersteuning onder meer voor het stedenbouwkundig onderzoek. DGH bespreekt 2 x per jaar haar planning met de Stad Gent.
- DGH verleent haar medewerking aan stedelijke hoorzittingen, werkt samen met (stedelijke) welzijnsorganisaties en bewonersorganisaties en huurderscomités (zie OD 4.1 en 4.3). Zij werkt ook samen met de OCMW's en de Stadsontwikkelingsbedrijf van Gent (Sogent).

- De SHM informeert haar partners gedetailleerd via het jaarverslag. Daarin licht zij haar visie en werking uitvoerig toe, met een overzicht van haar patrimonium, bouw- en renovatieprojecten, personeel en financiën. Door het plaatsen van het jaarverslag op de website geeft de SHM ook bekendheid aan haar werking, niet alleen naar de partners, maar ook naar de (kandidaten-)huurders toe. Dit vindt de visitatiecommissie een goede zaak.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Van een SHM wordt verwacht dat ze op een objectieve en systematische wijze peilt naar de tevredenheid van de klanten en de resultaten hiervan vertaalt in concrete verbeteracties. Samen met andere Oost-Vlaamse SHM's heeft DGH recent (oktober 2019) voor de eerste maal een tevredenheidsenquête bij haar huurders afgenomen. De resultaten hiervan maakte ze kenbaar in haar huurderskrant van juni 2020. De resultaten van deze bevestigingen worden besproken in de raad van bestuur. DGH ziet dit als een eerste evaluatie van haar bijsturingen na de vorige visitatie in 2015. De visitatiecommissie vindt dat DGH een goed initiatief nam. Ze wenst wel de aandacht te trekken op de noodzakelijke regelmatigheid van de tevredenheidsmetingen, om zo te voldoen aan de vereiste van systematisch peilen. Daarom vindt de visitatiecommissie deze prestatie voor verbetering vatbaar.

- In het vorig visitatierapport van 2015 schreef de visitatiecommissie dat DGH niet beschikte over een geobjectiveerd en systematisch systeem voor het meten van de klanttevredenheid. Daarom gaf de commissie een voor verbetering vatbaar. Ze adviseerde daarbij om op dit vlak stappen te ondernemen, door bijvoorbeeld na te gaan of huurders op de hoogte waren van hun rechten en plichten bij onderhoud en herstellingen, over communicatie met de maatschappij, enzovoort.
- Samen met andere SHM's (Volkswelzijn uit Dendermonde, Habitare+ uit Deinze, De Nieuwe Haard uit Ronse, Elk Zijn Huis uit Tervuren, Diest-Uitbreiding, Sint-Niklase Maatschappij voor Huisvesting, Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele, Dewaco-Werkerwelzijn uit Denderleeuw en Ninove-Welzijn) nam DGH het initiatief om haar huurders te bevragen in het najaar van 2019. Ze kondigde dit ook aan in haar huurderskrant. De enquête bestaat uit twee modules: "module dienstverlening" en "gegevens over jou en je gezin". DGH belooft feedback aan haar huurders en, bij een negatief resultaat, toelichting over welke acties er ondernomen zullen worden. Uiteindelijk namen 300 huurders deel aan de enquête. De maatschappij zorgde voor feedback in de huurderskrant van juni 2020.
- DGH geeft aan in het algemeen tevreden te zijn met de resultaten. Zo gaat 75% van de huurders akkoord met de stelling dat de maatschappij de defecten in de woning goed herstelt; de resterende 25 % zijn hier niet of helemaal niet mee akkoord. 87% vindt dan weer dat de brieven van DGH begrijpbaar en leesbaar zijn, terwijl 76% van de huurders vinden dat de medewerkers duidelijke informatie geven. De maatschappij stelt ook werk te zullen maken van de opvolging. Zo voorziet zij er in raamcontracten in snellere interventietermijnen bij de vernieuwing ervan.
- Bij ingebruikname van nieuwbouw- of gerenoveerde woningen organiseert DGH telkens een grondige peiling naar de tevredenheid bij de nieuwe huurders. Algemeen waren de bevindingen van de huurders vrij positief (zie OD 6.1), al waren er heel wat opmerkingen over mankementen aan de pas gerenoveerde woningen. De resultaten van deze grondige bevestiging werd besproken in de raad van bestuur. Verder kreeg

de visitatiecommissie geen zicht op andere vormen van bewonersbevraging. Maar mogen de tevredenheidsmetingen iets ets 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... Het is blijkbaar de bedoeling regelmatig stagiaires verder in te zetten voor een volgende bevraging. De SHM heeft echter nog geen nieuwe datum vastgelegd voor de organisatie van een volgende tevredenheidsmeting.

De visitatiecommissie stelt vast dat DGH de tevredenheid over haar werking éénmaal recent bevraagd heeft op een systematische wijze. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om een planning te ontwikkelen in verband met de systematiek van de tevredenheidsmetingen. Ze beveelt aan dat de SHM de bevragingen verruimt naar specifieke onderdelen van haar werking (onderhoud, herstellingen; leefbaarheidsinitiatieven, bewonerswerking...)

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. Herbekijk de **opvolging van de onderbezette woningen; de huidige aanpak is weinig efficiënt**. (OD. 1.1).
2. Werk samen met uw partners de lokale besturen, het CAW en andere welzijnsorganisaties - aan een **uitgeschreven visie en strategie om de leefbaarheid op een meer gecoördineerde manier** aan te pakken (OD. 4.3).
3. Werk een **globale visie uit voor het betrekken van de bewoners en voor het wijkbeheer** en deze in te bedden in de gehele werking. De heropstart van de bewonersactivering is aan te bevelen, door de nodige afspraken te maken met de huurders en Samenlevingsopbouw. (OD 4.4).
4. **Evalueer de procedure huurdersachterstal** in het kader van de efficiëntie, daar de huurdersachterstallen hoog zijn, in samenwerking met de partners (OD 4.3 en OD 5.3). Maak werk van een structurele rapportage van de huurdersachterstallen, gekoppeld aan concrete doelstellingen en jaarlijkse streefcijfers. Informeer huurder preventief waar ze terecht kunnen bij betalingsmoeilijkheden (sociale dienst, OCMW of CAW). De procedures en de communicatie er over (o.m. via het Intern Huurreglement, de website) bevatten naar de huurders toe vooral waarschuwingen voor de gevolgen. Volg de **financiële leefbaarheid strikt op (OD 5.1)**, gezien de uitdagingen van de renovatie van het patrimonium, de hoge leegstand en huurdersachterstal. Probeer de solvabiliteit en de rendabiliteit van de maatschappij structureel te verbeteren.
5. Kom zo snel mogelijk tot een overeenstemming met de dienst Omgevingsvergunningen met betrekking tot de gebouwcomplexen die een negatieve conditiescore kregen om zo een beter inschatting te kunnen maken van de mogelijke start van **deze renovatie- of vervangingsbouwprojecten en de impact ervan**. Werk een actieplan uit om de frictieleegstand tegen te gaan (OD 5.2).
6. Zet de professionalisering van uw werking verder. Geef bijzondere aandacht aan de **bereikbaarheid** van de SHM voor alle huurdersgroepen door een waaier van mogelijkheden aan te bieden in functie van de specifieke kenmerken van haar huurders. Kaart dit aan in een open gesprek met al uw partners. Ontwikkel een planning om systematisch **tevredenheidsmetingen (OD 6.3) in te schrijven**. **Ondersteun** de huurders bij gedwongen verhuis en leg dit vast in een procedure (OD 4.1).

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

De visitatiecommissie adviseert de Vlaamse overheid om ten aanzien van SHM geen specifieke maatregelen te nemen. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat DGH zich verder zal professionaliseren en dit in het licht van het wijzigende regelgevend landschap van 2023.

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 geen bijzondere werkwijzen geïdentificeerd die mogelijk als goede praktijk uitgediept en veralgemeend kunnen worden naar andere sociale huisvestingsmaatschappijen.

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Erwin Devriendt, voorzitter van DGH
- Jacques Bouckaert, bestuurder
- Tine Van Hooland, directeur DGH

Medewerkers SHM

- Maxime Pans, sociale dienst
- Ann Verhaeghen sociale bemiddelaar
- Geneviève Declercq, verhuurdienst
- Söhret Avsar, verhuurdienst.
- Wim Gevaert, diensthoofd projecten
- Karine Van Moortel, financieel medewerker
- Anneleen Arbijn, huurlasten
- Nicole Van Gele, huurdersachterstallen

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Kristof Gielen, stad Gent
- Stephanie Brands, SVK Destelbergen

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

- Bjorn Denaert, Stad Gent, dienst sociale Regie...
- Leen Beyens, OCMW Gent
- Marian Claeys, CAW Oost-Vlaanderen
- Jan Boonaert, OBraBaken
- Stephanie Brands, Sociaal Huis Destelbergen
- Emma D'hoore, SVK Destelbergen
- Katty Van Belleghem, huurdersbond Oost-Vlaanderen
- Geoffrey Declercq, buurtinspecteur Politie Gent

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- Omwille van de corona-crisis werd er telefonisch contact opgenomen met een tiental huurders en met bewoners-ondersteuners.
- De namen van de huurders worden omwille van de privacy niet vermeld.

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Elsie Sierens, burgemeester Destelbergen
- Dieter Somers, kabinetchef van Schepen Heyse, stad Gent

Verontschuldigd: Lien Baes, Stad Gent; Burgemeester Mathias Declercq (Gent);Eva Rombaut, Schepen Destelbergen, Renaat Desutter, Schepen Destelbergen, Filip Keppens,gemeente Destelbergen, Indra Vandesande, Stad Gent, Sylvia

Dekeyster, Stad Gent, Agnieszka Zajac, SO Gent, Annemie Vanhoecke, stad Gent, Geraldine Serras, Ocmw Gent, Jan Lambrechts stad Gent, Raf Vanbroeckhoven, Destelbergen, Ann Baeijaert, OCMW Gent, Annamaria Rizello Samenlevingsopbouw, Bert Lambelin, VZW Apart, Davy Vandenheede, stad Gent, Franciska Vanlauwe, stad Gent, Josefien Maes,stad Gent, Karel Thys, CAW Oost-vlaanderen; Kenny Geeraerts, VZW Kompas, Kristel Gekiere, CAW Oost-vlaanderen, Leefstraten, stad Gent, Marian Vandenbossche, stad Gent.

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

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

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

actualisatie: Elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt, houdt in een inschrijvingsregister, ook '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^o) leningen verstrekt door de *VMSW* of het Vlaams Woningfonds (*VWA*) en (2^o) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (*EKM's*). De door de *VMSW* of het *VWF* verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de *VMSW* en het *VWF* lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbreng verwachten. Zowel de woning als de ontleners moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz). Deze voorwaarden werden via het eengemaakt leningenbesluit op 13 september 2013 op elkaar afgestemd zodat het voor een ontleners geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de *VMSW* 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamsewoonlening.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het *VWF* noemt de 'bijzondere sociale lening' sociale lening' (cf.

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

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

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

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

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

C2008: De 'C2008/Concepten voor sociale woningbouw' betreft de tot 31/10/2017 voor bouwheren en ontwerpers geldende leidraad. Onderwerpen zoals 'geïntegreerd ontwerpen', 'lokaal overleg', 'aanpasbaar en aangepast bouwen', 'EPB', 'akoestiek' en 'onderhoud en renovatie' komen daarin uitgebreid aan bod. De C2008 was voorheen van toepassing op elk project en elk 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 offerte-aanvraag of een onderhandelingsprocedure, voor het ontwerp en de bouw van sociale huur- of koopwoningen.

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

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

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

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

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

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

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

huurdersachterstallen: Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan SHM's. Het kan daarbij gaan om 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¶m=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 bouwdeelen en ook de compactheid van het gebouw speelt een belangrijke rol. Dit is immers logisch, want een compact gebouw heeft minder geveloppervlakte langs waar warmte verloren kan gaan. De EPB-wetgeving verplicht een K-waarde van ten hoogste K40 (of 40 W/m²K)

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

- **structurele leegstand:** binnen de visitatiemethodiek wordt een woning als structureel leegstaand beschouwd wanneer deze

woning gedurende minimaal zes maanden leeg staat of als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject gedurende minimaal zes maanden zal leegstaan; SHM's dienen in hun rapportering aan de *VMSW* zelf aan te geven of een woning al dan niet structureel leeg staat;

- **frictieleegstand:** frictieleegstand is in theorie de noodzakelijke leegstand om de woningmarkt naar behoren te doen functioneren; in de context van de sociale woningmarkt en de visitatiemethodiek wordt frictieleegstand beschouwd als een woning die die op de laatste dag van een kalenderjaar niet verhuurd is en niet door een SHM als structureel leegstaand werden aangeduid.

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

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

Nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (*BSO*)

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

ontwerpleidraad 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.

prestatedatabank: De prestatedatabank 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 *renovatiestoets*) 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.

renovatie-toets: Voor renovatie- of vervangingsbouwprojecten moet de *VMSW* een gunstig advies leveren in het kader van de renovatie-toets om het project op de *projectenlijst* te zetten. De renovatie-toets 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 voorrangregels qua toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente of een intergemeentelijk samenwerkingsverband rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de 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 m² en per tijdseenheid bij een temperatuurverschil van 1°C tussen het binnen- en het buitenklimaat. De U-waarde wordt daarom uitgedrukt in W/m²K en moet best zo laag mogelijk zijn. Een lage U-waarde betekent namelijk dat er weinig warmte verloren gaat.

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

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)

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

VTE of voltijdse equivalent: Een voltijdse equivalent is een rekeenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Vereenvoudigd gezegd vormen 2 halftijdse werknemers 1 VTE. Een voltijdse 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)



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be