

Visitatierapport van de
sociale huisvestingsmaatschappij
Eigen Gift Eigen Hulp
(3240)
in Kuurne



Visitatiegesprekken op 25 en 26 juni 2020
Eindrapport, 8 december 2019



VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

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

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

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de SHM Eigen Gift Eigen Hulp Kuurne (kortweg EGEH) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2014-2018), op door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en op gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en aan de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

Visitatierapport van de sociale huisvestingsmaatschappij Eigen Gift Eigen Hulp (3240) in Kuurne

VISITATIERAPPORT

- datum rapport: 8 december 2020
- datum visitatiegesprekken: 25 en 26 juni 2020
- presentatie aan raad van bestuur: 1 december 2020
- samenstelling visitatiecommissie: Brecht Vandekerckhove, commissievoorzitter
Gerard Van Bortel, commissielid
Paul Deweer, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Eigen Gift Eigen Hulp
- Erkenningsnummer 3240
- Contactgegevens SHM: Koningin Elisabethstraat 19, 8520 - Kuurne
056 73 81 11
<https://www.eigengifteigenhulp.be/>
- Directeur: Renaat Vandevelde
- Voorzitter: Etienne Vancoppenolle

ACTIETERREIN

Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen: Kuurne

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	9
3.1 BESCHRIJVING SHM.....	9
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	10
4. PRESTATIES VAN DE SHM	12
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN.....	12
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING.....	17
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	17
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID.....	23
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID.....	29
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID.....	29
5. AANBEVELINGEN	40
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM.....	40
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN.....	40
5.3 GOEDE PRAKTIJEN BIJ DE SHM.....	41
BIJLAGEN	42
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN.....	42
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	43

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 historie 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 klantvriendelijkheidVoor de eerste drie prestatievelden zijn er strategische doelstellingen en operationele doelstellingen omschreven. Voor de overige prestatievelden gelden alleen operationele doelstellingen.
- 1.5. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
 - 'zeer goed': de SHM levert duidelijk veel betere prestaties dan de minimale vereisten;
 - 'goed': de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
 - 'voor verbetering vatbaar': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
 - 'onvoldoende': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten. De SHM is op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar die verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
 - 'niet van toepassing' (n.v.t.): deze activiteit is geen vereiste voor deze SHM;
 - 'blanco': de visitatiecommissie beschikt over onvoldoende gegevens om tot een beoordeling te kunnen komen.
- 1.6. SHM's die louter huuractiviteiten uitvoeren, worden alleen op huuractiviteiten beoordeeld. SHM's die louter koopactiviteiten uitvoeren, worden alleen op koopactiviteiten beoordeeld. SHM's die zowel huur- als koopactiviteiten uitvoeren, worden beoordeeld op huuractiviteiten zodra ze één sociale huurwoning verhuren. Ze worden ook op koopactiviteiten beoordeeld als ze door de VMSW gemachtigd zijn om in eigen naam sociale leningen te bemiddelen of als ze zelf expliciet verzoeken om ook op koopactiviteiten te worden beoordeeld.

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

- 1.7. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.
- 1.8. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de “lijst van actoren” die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

2. SAMENVATTING

SHM EIGEN GIFT EIGEN HULP

De sociale huisvestingsmaatschappij Eigen Gift Eigen Hulp uit Kuurne – verder ook kortweg EGEH genoemd – is een SHM met huuractiviteiten enkel actief in de gemeente Kuurne. De SHM staat grotendeels in voor het uitvoeren van het sociaal woonbeleid van de gemeente Kuurne. EGEH beheerde eind 2018 492 sociale huurwoningen, waarvan bijna de helft dateert van de jaren '80. Dit patrimonium stelt de SHM vandaag voor grote uitdagingen omwille van fouten zowel in constructie als in stedenbouwkundig concept. Dit laat zich in het bijzonder merken in de wijk Spijker en Schardauw. Onder meer door dit patrimonium heeft de SHM een bijzonder hoog aandeel appartementen (70%). Verder zijn er vrij veel (25%) niet-Belgen onder de huurders, vooral geconcentreerd in 1 wijk: Spijker en Schardauw, is het gemiddeld inkomen laag en zijn er veel alleenstaande huurders. De SHM beheert haar patrimonium met één directeur en 6 personeelsleden. Door een (bestuurlijke) crisis zijn dit grotendeels andere personen dan in het begin van de visitatieperiode. Directie en personeel zijn quasi volledig vernieuwd. Dit heeft een belangrijke impact gehad op het functioneren van deze maatschappij.

Bij de vorige visitatie over de periode 2008-2012, beoordeelde de visitatiecommissie 15 van de 22 operationele doelstellingen als goed, 1 als uitstekend (de SHM gebruikt een goed financieel plan) en 6 als voor verbetering vatbaar. Voor het doelgroepenbeleid, huisvestingsondersteuning en bewonersbetrokkenheid, het evolueren naar een woonmaatschappij, informatieverschaffing naar burgers en tevredenheidsmeting bleken verbeteringen noodzakelijk. De SHM heeft deze opdracht ter harte genomen. Daarnaast heeft ze ook op de aanpak van de kwaliteit van de woningen en de woningbouwproductie sterk ingezet. Dit bleek ook noodzakelijk. Ofschoon de visitatiecommissie kon vaststellen dat de SHM enorme inspanningen heeft geleverd en vandaag vertrekt vanuit een doordacht strategisch beleid, krijgt de SHM nog steeds voor 4 operationele doelstellingen de score voor verbetering vatbaar: Deze aandachtspunten zijn grotendeels te linken aan de inactiviteit van de SHM in de periode 2016-2018. Inmiddels is er dus een quasi volledig nieuwe ploeg aan de slag binnen de SHM. In onderstaande samenvatting gaan we dan ook uitgebreid in op de organisatorische transitie van de SHM doorheen deze laatste twee jaar. Dit typeert immers de SHM zoals deze vandaag werkt: een hernieuwde dynamiek, weliswaar ten dele nog in opstart. De aanbevelingen die de visitatiecommissie geeft om de prestaties te verbeteren zijn in deze samenvatting vetgedrukt weergegeven.

EEN SHM MET STEVIGE UITDAGINGEN EN EEN BESTUURLIJKE CRISIS BIEDT ZICH AAN

In 2016 ontwikkelde zich een bestuurlijke crisis binnen de maatschappij. Deze had verregaande gevolgen. Directie, alsook de voorzitter van de raad van bestuur namen ontslag en deze onzekerheid leidde ertoe dat ook de meerderheid van de personeelsleden de SHM verliet. Op een gegeven moment was er maar één personeelslid meer aanwezig. In maart 2017 werd de huidige directeur ad interim deeltijds aangesteld, vanaf september 2018 fulltime. Sinds 2017 is er ook een nieuwe voorzitter van de raad van bestuur. Beiden zetten alle zeilen bij om de SHM terug op de sporen te zetten.

Dit was ook noodzakelijk, want ondanks het feit dat de SHM in het vorige visitatierapport slechts voor een beperkt aantal doelstellingen 'voor verbetering vatbaar' kreeg, waren er nog andere 'sluimerende aandachtspunten' die in die periode pijnlijk aan de oppervlakte kwamen. Dit waren in eerste instantie de gebrekkige woonkwaliteit in bepaalde complexen en in tweede instantie het ontbreken van enige nieuwbouwproductie die tot realisatie kon komen.

EEN BESTUUR EN EEN NIEUWE DIRECTIE NEMEN HET HEFT IN HANDEN:

Na de (bestuurlijke) crisis zetten de nieuwe directeur en voorzitter een grondige probleem- en potentieanalyse van de SHM op. Ook de raad van bestuur vernieuwde. Deze werd conform de nieuwe regelgeving compacter, tevens werd er doelbewust gezocht naar bestuurders met specifieke knowhow om de SHM kritisch te ondersteunen in haar werking.

Een van de prioriteiten was een initiële patrimoniumanalyse. Deze analyse leidde tot een investeringsplan met 3 belangrijke projecten: masterplan Spijker & Schardauw, Design and Build Kasteelstraat en het project De Vlastuin. De eerste twee betreffen investeringsprojecten in een verouderd patrimonium, het laatste project is een reeds lang gepland nieuwbouwproject dat omwille van diverse oorzaken (zoals coördinatie-problemen) maar niet tot realisatie kwam.

Na het opzetten van dit 'investeringsplan' ging de SHM vanaf september 2018 (bij de full-time benoeming van de nieuwe directeur) over tot het opzetten van een strategische planning. Dit gebeurde onder leiding van de directie samen met de raad van bestuur. Hierbij komen expliciet alle operationele doelstellingen aan bod. Ofschoon deelelementen hiervan reeds zijn geïmplementeerd, dateert het strategisch plan van begin 2020. Uiteraard is het voor de visitatiecommissie onmogelijk om nu al de feitelijke realisatie vast te stellen. Deze doorgedreven aanpak kwam er ten dele ook uit de zelfanalyse waarbij de nieuwe directie van de SHM constateerde dat ze niet klaar was om een fusie aan te gaan met een andere SHM. Er waren immers nog te veel werkpunten die van EGEH een vrij 'onaantrekkelijke bruid' maakten.

De ambities van de SHM werden bijgevolg hoger ingesteld. Dit stond uiteraard in een zeker contrast met het (ten dele) ontbreken van een team om dit te realiseren. Zoals reeds aangegeven was eind 2016 enkel nog de verantwoordelijke financiën en personeel in dienst. Men heeft bijgevolg sterk ingezet op het uitbouwen van een kleine maar professionele equipe om dit waar te maken. Sindsdien heeft de SHM 2 medewerkers voor de dienst huurders en een verantwoordelijke voor de (technische) dienst wonen. De visitatiecommissie was onder de indruk van hoe op korte termijn een compact maar professioneel team was opgezet met de neuzen in dezelfde richting.

Deze aanpak wierp ook zijn vruchten af. Zoals reeds vermeld kwam op het vlak van woningbouw en woningkwaliteit de planning terug op volle snelheid met het investeringsplan en zijn drie projecten, waarvan het eerste project in 2020 reeds in werffase ging. Dit ging gepaard met de strategische verwerving van een aantal terreinen die noodzakelijk waren voor deze werven. Tegelijkertijd gebruikt de SHM deze projecten ook om haar patrimonium af te stellen op haar wachtlijsten en de wachttijden van specifieke doelgroepen. Doordat de SHM investeerde in de aanwerving van een technisch verantwoordelijke heeft ze ook haar bouwproces en bouwkosten onder controle.

Met de aanwerving van 2 medewerkers zette EGEH tevens sterk in op het sociaal beleid. Daar waar bewonersbetrokkenheid en huurdersondersteuning in het vorige rapport nog aandachtspunten waren, merken we hier nu goede prestaties op. Dit geldt evenzeer voor informatieverstopping naar de burgers toe. Ook dit is een operationele doelstelling waar in tegenstelling tot het verleden de SHM nu goede prestaties levert.

Reeds bij het vorige visitatierapport stelde de visitatiecommissie vast dat EGEH voor de strategische en operationele doelstellingen van het financiële beheer over de ganse lijn goede resultaten levert. De SHM gaat hier bijzonder professioneel te werk en beschikt over een zeer goede financiële planning.

TOCH ZIJN ER NOG WERKPUNTEN, EGEH IS BLIJKBAAR OOK NIET OP ÉÉN DAG HEROPGEBOUWD

De visitatiecommissie is aardig onder de indruk van de geleverde prestaties die de SHM heeft neergezet en vooral over de korte termijn waarin ze dit heeft weten te bereiken. Na een periode van inactiviteit heeft de SHM in een tijdsbestek van 2 jaar zich volledig terug op de kaart gezet. De organisatie heeft een complete transformatie doorgemaakt. Ook de rol en perceptie van de SHM binnen het werkveld is stevig opgewaardeerd. Uiteraard blijven er ook nog werkpunten. **Concreet heeft de visitatiecommissie drie aspecten vastgesteld waarmee de SHM nog aan de slag moet: haar aanpak en visie op het vlak van prijsbewust verhuren, leefbaarheid en het inzetten op tevredenheidsmetingen. Bij de eerste twee elementen is er nog een noodzaak aan concrete visievorming, wat betreft de leefbaarheidsmeting heeft de SHM de intentie om een algemene tevredenheidsmeting te organiseren begin 2021.**

De visitatiecommissie is onder de indruk van het geleverde werk. Ze ziet eveneens de omvangrijke projecten waarvoor de SHM staat, waarbij ze de helft van haar patrimonium zal vernieuwen. Die zullen de SHM nog voor grote uitdagingen stellen. De SHM is dan ook nog steeds actief op zoek naar een geschikte fusiepartner. Ze meent daarvoor nu betere debrieven te kunnen voorleggen dan voorheen. Vanuit een optimale schaal-grootte in een fusieverband zou ze dan veel beter gewapend zijn om de vrij omvangrijke projectenlast waar ze de komende jaren mee te maken zal krijgen, het hoofd te bieden. Vanuit dit perspectief stelt de visitatiecommissie vast dat EGEH op een verstandige manier aan de slag gaat.

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

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

De SHM ...

beoordeling

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

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

GESCHIEDENIS EN ACTIVITEITEN

De maatschappij Eigen Gift Eigen Hulp (EGEH) werd opgericht in 1922 vanuit de arbeidersbeweging als antwoord op de toenmalige woningnood. Tijdens de eerste acht jaar van haar bestaan heeft de maatschappij 35 "goedkope woningen" gebouwd. De crisis van de late jaren '20 en het begin van de jaren '30 remde de bouwactiviteit af. Pas na de Tweede Wereldoorlog en onder impuls van de wet De Taeye en de wet Brunfaut hernam de bouw van sociale woningen binnen de gemeente Kuurne. Vanaf dan werden er ook sociale huurwoningen gebouwd. Voorheen waren dit vooral koopwoningen. De EGEH is enkel actief in de gemeente Kuurne. Kuurne ligt aan de Leie, tussen Kortrijk en Harelbeke (West-Vlaanderen). De gemeente is morfologisch sterk vergroeid met de stad Kortrijk. Op 31/12/2018 had de SHM 492 woongelegenheden in verhuur.

De gemeente en het OCMW van Kuurne zijn de grootste aandeelhouder van de SHM met net geen 40% van de aandelen, daarnaast hebben 23 particuliere aandeelhouders samen net iets meer dan 40 % van de aandelen, evenredig verdeeld over deze 23 aandeelhouders. Ten slotte zijn ook de provincie West-Vlaanderen (8%) en het Vlaamse gewest (12%) belangrijke aandeelhouders.

EGEH is de enige huurmaatschappij in haar actierrein. Bovendien worden er op dit moment in Kuurne geen sociale koopwoningen meer voorzien. Voorheen werd dit opgenomen door de Zuidwest Vlaamse bouwmaatschappij, die is opgegaan in de fusiemaatschappij Wonen regio Kortrijk.

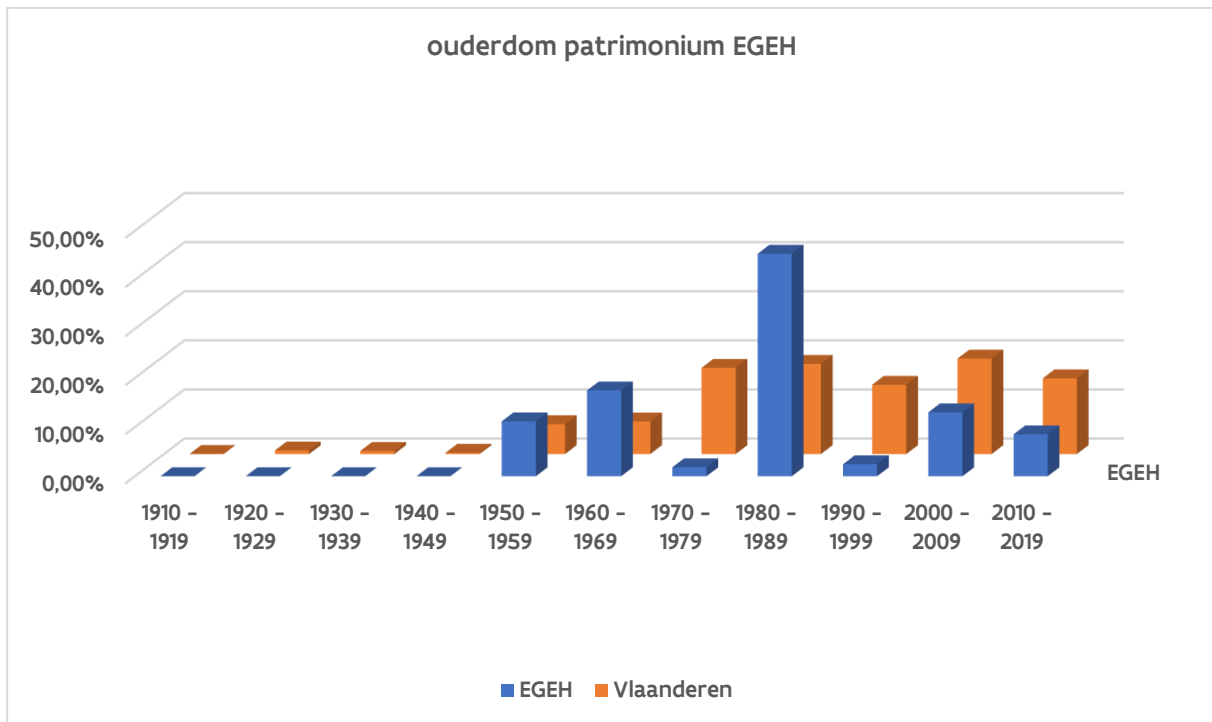
PERSONEEL

EGEH heeft op het moment van visitatie 7 medewerkers, inbegrepen de directeur. Ze zijn georganiseerd over vier diensten: de financiële dienst (1 halftijdse medewerker), de dienst huurders (2 quasi voltijdse medewerkers), de dienst woningen (1 voltijdse medewerker) en de herstellingsdienst (2 quasi voltijdse medewerkers).

WONINGAANBOD

Eind 2018 beschikte de SHM over 492 woningen, waarvan 70% appartementen. Het overgrote deel hiervan betreft 2-slaapkamerappartementen. Bijna de helft van deze woningen zijn eengezinswoningen met 3 slaapkamers.

	0 slaapkamers	1 slaapkamer	2 slaapkamers	3 slaapkamers	4 slaapkamers
appartementen en duplexen	1,6%	16,5%	34,3%	18,3%	0,4%
eengezinswoningen	0,0%	11,4%	3,9%	12,8%	0,8%



Bijna 29 % van het patrimonium van EGEH werd gebouwd tussen 1950 en 1969. Verder werd ook ruim 21% van het patrimonium gebouwd tussen 2000 en 2014. Veruit de meest actieve bouwperiode waren de jaren '80. In die periode realiseerde de SHM meer dan 45% van haar patrimonium. Het betreft hier in het bijzonder een aantal wijken in het centrum van Kuurne, waarvan Spijker en Schardauw de met 153 eenheden de grootste is. In de overige periodes realiseerde de SHM vrij weinig patrimonium. Wat ook opvalt, is het veel kleiner aandeel recent patrimonium. Slechts 23% van het patrimonium is van na 1990, ten opzichte van een Vlaams gemiddelde van 49%. Vooral in de laatste (nog lopende) periode ligt het aandeel van EGEH (3%) veel lager dan het Vlaamse gemiddelde (15%). Quasi het ganse patrimonium bevindt zich in de kern van de gemeente Kuurne.

HUURDERS

De SHM huisvest een vrij hoog aandeel 65-plussers (39%). Ook het aandeel alleenstaanden (55%) is bijzonder hoog, net als het aandeel huurders waarvan het gezinshoofd geen Belg is (25%). Voor deze drie indicatoren zit de SHM bij de hoogste in de sector. Het mediaan netto-equivalent inkomen van de sociale huurders lag in 2016 op 14.389 euro, EGEH zit hiermee bij het laagste derde van de Vlaamse SHM's.

LOKAAL TOEWIJZINGSREGLEMENT

Er is vandaag een lokaal toewijzingsreglement voor Kuurne. Dit toewijzingsreglement verleent een voorrang voor senioren en mindermobielen voor een aantal panden die specifiek voor deze doelgroep zijn gebouwd. Verder is ook de voorwaarde voor lokale binding uitgewerkt.

3.2 Beschrijving omgeving

INWONERS EN HUISHOUDENS

De gemeente Kuurne telde eind 2017 13.318 inwoners. Dit inwonersaantal staat voor 5.626 huishoudens, of gemiddeld 2,4 leden/huishouden. Het aantal huishoudens zal de komende jaren naar verwachting groeien tot 5.906 in 2030 (+4,9%).

Het aandeel 35- tot 64-jarigen in het actieterrein ligt iets lager dan het Vlaams gemiddelde (39,1% ten opzichte van 40,5%). Dit verschil wordt vooral gecompenseerd door een hoger aandeel 65-plussers (21,8% ten opzichte van 19,7%).

De werkloosheidsgraad bedraagt in Kuurne 4,25% tegenover 5,1% in Vlaanderen. In Kuurne ontvangt 0,35% van de gezinnen een leefloon, in Vlaanderen is dit 0,34%. Het netto belastbaar inkomen bedroeg in 2016 – het meest recente jaar waarover gegevens beschikbaar zijn – 17.968 euro, wat 1.578 euro (ruim 9%) minder is dan het Vlaamse inkomen van 19.546 euro.

HET WONINGAANBOD

De mediaanwaarde van een woonhuis in Kuurne is met 200.000 euro een stuk lager dan de mediaanwaarde in Vlaanderen (222.000 euro). De mediaanprijzen in het actieterrein zijn een pak meer gestegen (14,3%) dan de prijzen in het Vlaamse Gewest (10,9%). De mediaanprijs voor een appartement (196.000 euro) is hoger dan in Vlaanderen (178.000 euro). Terwijl deze mediaanprijs in Vlaanderen over 5 jaar gedaald is met 8,4%, is ze in het actieterrein toegenomen met 47,5%. Deze sterke stijging heeft vermoedelijk te maken met de realisatie van een aantal duurdere woonprojecten en niet zozeer met sterk gewijzigde marktomstandigheden.

Het aandeel appartementen ligt in de gemeente Kuurne (17%), lager dan het Vlaamse gemiddelde (27%). Het aandeel open- en halfopen bebouwing in het actieterrein (47%) volgt het Vlaamse gemiddelde (49%). Het aandeel gesloten bebouwing in Kuurne (36%) ligt dan weer een stuk hoger dan het Vlaams gemiddelde (24%). Dit heeft te maken met de vroege verstedelijking van Kuurne door de nabijheid van Kortrijk.

HET SOCIAAL OBJECTIEF

Bij de nulmeting voor het vaststellen van het sociaal objectief (31.12.2007) werd de verhouding van het aantal sociale huurwoningen tegenover het aantal huishoudens in de gemeente gezet. Toen kwam reeds naar voor dat Kuurne slechts een beperkte inspanning van 23 huurwoningen diende te leveren. Het BSO is inmiddels behaald. Om nog bijkomende sociale woningen te realiseren sloot de gemeente Kuurne een sociaal woonbeleidsconvenant af. Ook die convenant is reeds ingevuld. De gemeente Kuurne heeft vandaag reeds 9% sociale huurwoningen maar zou graag verder doorgroeien naar 11% sociale woningen. Hiervoor bereidt de gemeente een tweede sociaal woonbeleidsconvenant voor.

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: voor verbetering vatbaar

Eigen Gift Eigen Hulp (EGEH) realiseerde in de visitatieperiode 2014-2018 slechts één nieuwe huurwoning. De SHM is daarmee de slechtste leerling van de Vlaamse klas. Dit heeft ten dele te maken met 2 projecten die niet gerealiseerd konden worden, maar vooral met de lage activiteitsgraad onder de vorige directie van de SHM. Bij het aantreden van de nieuwe directie (2018) werden de bouwactiviteiten aan verhoogd tempo opnieuw opgenomen. In drie grote projecten worden 281 woningen voorzien. Dit is bijna 60% van het bestaande patrimonium, waarbij er ook 204 woningen gesloopt worden. De eerste zijn reeds in werffase in 2020, voor de laatste zal dit 2028 zijn. Wat betreft geplande projecten scoort EGEH dus goed voor deze operationele doelstelling. Het BSO (9%) is reeds behaald, maar de SHM komt met haar bouwproductie tegemoet aan de gemeentelijke doelstelling van 11% sociale woningen. De projecten zijn opgenomen en getoetst aan de financiële meerjarenplanning en worden veelvuldig besproken met de lokale woonactoren.

De visitatiecommissie heeft bewondering voor de hoge ambities en de snelheid waarmee projecten sinds 2018 vorm krijgen. Omwille van het ontbreken nieuwbouwproductie in de periode 2014-2018 moet de commissie evenwel de score voor verbetering vatbaar toekennen voor deze operationele doelstelling.

- In 2014 was het gemeentelijk BSO (9%) reeds bereikt. Toch heeft de gemeente in haar woonplan aangegeven dat ze haar sociaal woonpatrimonium wenste uit te breiden tot 11%.
- EGEH realiseerde in de visitatieperiode 2014-2018 slechts één nieuwe huurwoning. Dit betrof een ‘aankoop goede woning’ van de toenmalige Zuid-West-Vlaamse koopmaatschappij. In het visitatierapport van 2014 werd ook aangegeven dat de productie van woningen volledig was stilgevallen en er geen enkele woning op het uitvoeringsprogramma stond. Er waren twee projecten aangemeld. Het project Vlastuin is goed voor de ontwikkeling van 34 appartementen. Dit project was in fase voorontwerp sinds eind 2015, maar begin 2018 kwam de nieuwe directie tot de vaststelling dat het infrastructuurdossier van het project nog niet was opgestart. Dit is nu wel het geval en normaal vatten de bouwwerken voor het zomerverlof 2021 aan. Een ander project (Pouckeweg) kon niet doorgaan omdat de private ontwikkelaar de verkoop via juridische weg ongedaan kon maken. De wettelijke basis voor de verkoop van de gronden (Sociale last uit het Grond- en Pandendecreet) was op dat moment immers vernietigd. Op basis van de gerealiseerde projecten scoort EGEH dus slecht voor deze operationele doelstelling.
- Sinds begin 2020 is de SHM weliswaar terug aan het bouwen. Het project Design and Build Kasteelstraat is een vervangingsbouwproject waarbij de sloop van 51 woningen de nodige ruimte creëert voor 88 nieuwe gezinswoningen. Deze werf werd opgestart in maart 2020. Dit project bestaat uit 4 fases en wordt in 2026 finaal afgerond. Om de herhuisvesting van een aantal grote huishoudens binnen dit project mogelijk te maken bereidt de SHM een bod voor op 4 ruimere gezinswoningen. Deze woningen bevinden zich in een private verkaveling grenzend aan het project in de Kasteelstraat.

Veruit het grootste project waar de SHM op inzet, is het project Spijker en Schardauw. Het betreft de sloop van 153 verouderde woningen die vervangen worden door 155 à 170 nieuwe wooneenheden op een kleinere footprint. De stedenbouwkundige studie werd gefinaliseerd in april 2019 en de architectuurwedstrijd is lopende op het moment van de visitatie. Het is een bijzonder uitdagend project omdat velen dit beschouwen als één van de meest problematische woonwijken van de gemeente Kuurne. Dit is dus niet alleen naar omvang uniek voor deze SHM, maar gaat tevens om een doelgroep die bijzonder veel aandacht vergt. De eerste fase van dit project vangt aan in 2023, de vierde en laatste fase pas in 2028. Het project kent dus een grote doorlooptijd.

Op dit moment zijn de projecten Vlastuin, Design and Build Kasteelstraat en Spijker en Schardauw de drie grote werven waar de SHM op inzet. De eerste twee zijn reeds opgenomen op de meerjarenplanning. Voor Spijker en Schardauw is de architectuurwedstrijd lopende. Samen zijn deze projecten goed voor 281 woningen, waarbij er 204 woningen gesloopt worden voor vervangingsbouw. Ten aanzien van een patrimonium van 480 eenheden (eind 2019) is dit ruim 58,5 % van het woningbestand. Dit duidt dan weer op een bijzonder hoge activiteitsgraad van de SHM. Als men de evaluatie maakt van de geplande projecten scoort EGEH dus goed voor deze operationele doelstelling.

Tenslotte heeft de SHM in 2018 nog een terrein aangekocht van de VMSW waar ze op termijn 13 à 15 woningen voorziet. Gezien de hoge reeds bestaande projectlast, heeft dit project evenwel geen prioriteit op dit moment.

- Naast deze nieuwbouwplanning voorziet de SHM ook in de verkoop van een 40-tal geïsoleerde gezinswoningen waarvan de renovatiekost te hoog wordt geacht. De visitatiecommissie kan begrip opbrengen voor deze strategie.

Na realisatie van deze bouwprojecten en de verkoop van verouderde woningen zou het aantal sociale woningen in Kuurne moeten stijgen naar 525 woningen. Samen met een stijging van 10 SVK-woningen zou zo de gemeentelijke doelstelling van 11% sociale woningen behaald moeten worden. Hiertoe heeft de gemeente Kuurne reeds een tweede woonbeleidsconvenant afgesloten.

- Alle projecten zijn opgenomen in de meerjarenplanning en de effecten op de cashflow werden geanalyseerd en besproken met een financieel adviseur van de VMSW. De impact van de projectontwikkeling op de financiële situatie van de SHM wordt ook regelmatig besproken op de raad van bestuur. Uit de gesprekken met de bestuursleden blijkt duidelijk dat zij goed op de hoogte zijn van het ganse (financiële) plaatje (zie ook OD 5.4).
- De SHM overlegt veelvuldig haar projecten en de voortgang ervan met de gemeentelijke diensten en bespreekt ze ook op het lokaal woonoverleg. Bij architectuurwedstrijden zijn de woonactoren ook betrokken op het ganse proces en zetelt men in de jury. Het gaat dan niet alleen om de stedenbouwkundige diensten, maar ook om sociale diensten alsook de buurtwerkster voor de wijk Spijker en Schardauw. Er is daarnaast een maandelijks overleg tussen de burgemeester van Kuurne en de directeur van de SHM. Dit overleg kadert voornamelijk in de afstemming tussen het beleid van EGEH enerzijds en de gemeentelijke administratie anderzijds. Dit overleg werd in 2019 ingevoerd om blijvend werk te maken van een goede communicatie, om zo de voortgang van de projecten te bewaken. Hieruit blijkt de goede relatie die de SHM heeft met de gemeente Kuurne (zie ook OD 6.2)

Bij een score 'voor verbetering vatbaar' behoort de visitatiecommissie een aanbeveling te formuleren. In dit geval kan de visitatiecommissie enkel aanbevelen het traject dat men reeds aanvatte met dezelfde drive en organisatiebeheersing te blijven voortzetten.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

Eigen Gift Eigen Hulp is van oudsher een maatschappij die zich toelegt op de bouw en verhuur van sociale huurwoningen. Gezien het feit dat de SHM een huurmaatschappij is en niet bemiddelt in sociale leningen, worden de prestaties van de SHM op vlak van koopactiviteiten in dit visitatierapport niet beoordeeld.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

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

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

Beoordeling: goed

Van een SHM wordt verwacht dat zij beschikt over een duidelijke strategie voor het verwerven van gronden en panden. Deze strategie moet het bovendien mogelijk maken om de nodige sociale woonprojecten te kunnen uitvoeren. Eigen Gift Eigen Hulp beschikt over de gronden om de in de planning opgenomen nieuwbouw te realiseren. Naast één nieuwbouwproject wenst de SHM prioriteit te geven aan het broodnodige vervangen en renoveren van haar patrimonium. Vanuit deze optiek beperkt de aankooppolitiek van de SHM zich vooral tot het verwerven van (aanpalende) gronden die dit mogelijk maken. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM over een strategie beschikt en deze ook uitvoert. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van de SHM op deze doelstelling dan ook als goed.

- Eind 2014 had de SHM een reserve van bijna 1ha die in 2015 daalde tot 0,3 ha. Sindsdien werden twee terreinen bijkomend verworven:
 - Kattestraat - Kasteelstraat
 - "Koolakker", Bondgenotenlaan

Hierdoor beschikte EGEH eind 2018 over een beperkte grondvoorraad van 0,7 ha, ruim 9 op 10 SHM's hebben meer. De projectgrond Kattestraat - Kasteelstraat (689m²) werd aangekocht van de VMSW in 2018 en stelt de SHM in staat om haar Design and Build project in de Kasteelstraat mogelijk te maken. Deze gronden werden door de VMSW aangekocht in het kader van het grond- en pandendecreet. Op vraag van de VMSW heeft de SHM gelijktijdig ook de projectgrond "Koolakker"(2571m²) aangekocht, maar dit is vandaag geen prioritaire projectgrond.

In het project Vlastuin had de SHM reeds een projectgrond van 3184m². Dit vormt samen met de voorgaande percelen de volledige grondreserve van de SHM. Deze gronden zijn allen onmiddellijk bebouwbaar.

- In 2014 heeft de SHM via "aankoop goede woning" 1 woning gekocht van de Zuid-West-Vlaamse bouwmaatschappij. Vandaag onderzoekt ze samen met een private projectontwikkelaar de aankoop van vier woningen via hetzelfde systeem.
- Tenslotte heeft EGEH een aanbod gekregen voor gronden te Kuurne, gelegen aan de Nieuwe Vierschaar. Deze gronden hebben als bestemming "woonuitbreidingsgebied" volgens het gewestplan en kunnen door de private ontwikkelaar niet bebouwd worden. De SHM zou hier wel toelating voor krijgen en zou de gronden aan gunstige voorwaarden kunnen verwerven. Vanuit deze optiek lijkt dit een interessant aanbod voor de SHM. Bovendien kan deze grond tegemoet komen aan de vraag van de gemeente Kuurne om gezinswoningen te realiseren, buiten de hoofdkern van de gemeente Kuurne.

- Eigen Gift Eigen Hulp kadert haar verwervingsstrategie binnen de technische en financiële krijtlijnen voor de realisatie van haar investeringsplan. Het investeringsplan is de resultante van een opgebouwde toekomstvisie bij het aantreden van de nieuwe directeur. Het investeringsplan is ook gelinkt aan het Woonplan van Kuurne. Bijgevolg kan de SHM hiermee invulling geven aan het gewenste sociaal woningaanbod uit het gemeentelijk woonbeleid (11%) dat hoger is dan het BSO (9%). Alle grondverwervingen worden door de SHM besproken met de gemeentelijke beleidsverantwoordelijken. Er wordt hierbij stevast nagegaan of de SHM het beoogde aantal sociale woningen kan realiseren en of deze verwervingen passen in het gemeentelijke woonbeleid. De SHM is vooral bedachtzaam in het verwerven van gronden en benadert verwerving strategisch vanuit verschillende invalshoeken (het bindend sociaal objectief, de staat van het huidige patrimonium en de er aan verbonden renovatiekosten, huidige grondreserves die evoluties kunnen ondervangen, de financiële planning en de impact van grondverwerving en het vermijden van voorafnames op toekomstige rechten en plichten van een mogelijke fusieverband). De visitatiecommissie kan begrip opbrengen voor deze visie en stelt vast dat de SHM de meeste van haar geplande woningen kan realiseren door verdichting op reeds bestaande sites (zie OD 1.1)

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

Beoordeling: goed

Eigen Gift Eigen Hulp maakt van haar renovatie-, nieuwbouw- en vervangingsbouwprogramma gebruik om zo een mix van woningtypen te realiseren die aansluit bij de wachtlijstanalyse. De SHM stemt haar keuze van woningtypes af met het lokaal gemeentelijk woonbeleid. Ze houdt hierbij rekening met de vraag naar woningen voor zowel kleine als grote gezinnen. De SHM heeft verkennende gesprekken met lokale woon- of welzijnsactoren voor de realisatie van een aanbod voor bijzondere doelgroepen. Voor onder- en overbezetting is er een aanpak die actief wordt toegepast. Verder is er in Kuurne ook een lokaal toewijzingsreglement waarbij senioren en mindervaliden voorrang krijgen voor specifiek aangepaste woningen. De visitatiecommissie acht de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling goed.

- Eind 2018 bedroeg de gemiddelde wachttijd voor koppels zonder kinderen 990 dagen, voor alleenstaanden 863 dagen en voor koppels met kinderen 701 dagen. Eénoudergezinnen (325 dagen) en grote gezinnen (495 dagen) hebben een veel kortere wachttijd. Omwille van de geringe woningbouwproductie heeft de SHM via deze weg geen bijdrage geleverd aan de noden van kandidaat-huurders.
- De huidige directie geeft aan dat men gebruik maakt van een wachtlijstanalyse voor het bepalen van de woontypologieën. Het project Vlastuin was evenwel reeds lang lopende en men wou niet nog meer vertragen op dit project riskeren. Verder lag ook in grote mate de typologie voor het project Design and Build vast (specifiek voor deze procedure zijn de ontwikkelde typologieën tot 4 slaapkamers). Men heeft dit op basis van de wachtlijstanalyse bijgestuurd. Daartoe voorziet de SHM in fase II van Design and Build om 2 grote gezinswoningen met meer dan 5 slaapkamers te realiseren. Ook bereidt de SHM een bod voor op 4 grote gezinswoningen van een private ontwikkelaar (zie OD 1.1) om het mogelijk te maken dit project (Design and Build) te realiseren, zonder dat een aantal grotere gezinnen de wijk zouden moeten verlaten. Voor de reeds lopende projecten werkt de SHM dus vooral bijsturend omdat een grondige wachtlijstanalyse in het verleden niet gebeurde. De visitatiecommissie heeft appreciatie voor deze aanpak.

Voor het Project Spijker en Schardauw maakt EGEH gebruik van wat ze zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve wachtlijstanalyse noemt. De SHM maakt een verdeling op basis van de wachtlijsten waarbij ze voor alle groepen proportioneel volgens hun aanwezigheid op de wachtlijsten woningen voorziet. Dit betekent ook dat toekomstige projecten per definitie uit een mix van woningtypologieën bestaan. Zo voorziet het project Spijker en Schardauw in 115 één- tot tweeslaapkamerwoningen (67,5%), 24 drieslaapkamerwoningen (14,3%), 17 vierslaapkamerwoningen (9,7%) en 14 woningen met meer dan 4 slaapkamers (8,3%). Deze percentages stemmen overeen met de verdeling van de huishoudenstypes op de wachtlijst. Verder werd deze verdeling ook getoetst – en zal dit bij de verdere ontwikkeling van het project nog verder getoetst worden – op de aanwezige over- en onderbezetting binnen dit vervangingsbouwproject.

- De SHM heeft geen projecten voor specifieke doelgroepen met een begeleidingsnood. Er is hierover overleg geweest met welzijnsorganisaties die voor deze begeleiding zouden kunnen instaan (Groep Ubuntu en De Waak VZW) en de wooncoördinator sociaal huis Kuurne. Hieruit bleek geen bijzondere nood. De beide organisaties hebben reeds een groot aanbod in Kuurne. Een toekomstig project is zeker niet uitgesloten als er toekomstige projectoproepen Wonen-Welzijn gelanceerd worden (zoals in het verleden met de 'Experimentele Woonvormen').
- Eigen Gift Eigen Hulp ontwikkelde een procedure onderbezetting. Deze procedure werd goedgekeurd in de raad van bestuur van juni 2018. Gezien de impact van deze maatregel voor heel wat huurders, besliste de SHM deze huurders via een huisbezoek te informeren over een onderbezettingsprocedure en –vergoedingen. Zo werden in 2017 en 2018 58 huisbezoeken afgelegd. Deze personen krijgen tweemaal een passend aanbod. Bij weigering rekent de SHM een onderbezettingsvergoeding aan. Ook bij personen die aangeven niet te willen verhuizen, zal de SHM nadien nog (aanklampend) informeren over vrijgekomen aanbod. De SHM schrijft deze mensen dus steeds in als kandidaat voor een mutatie. Vandaag is er sprake van 22 huishoudens onderbezette woningen, waarvan er 4 reeds een onderbezettingsvergoeding betalen.
- Overbezetting is vrij zeldzaam bij EGEH. Het betreft hier slechts 2 huishoudens. Aangezien ze deze huishoudens op dit moment onmogelijk een passend aanbod kan doen, voorziet de SHM 2 grotere woningen in de volgende fase van het project Design and Build in de Kasteelstraat. Ook ten aanzien van deze uitdagingen lijkt de SHM dus een gepast antwoord te kunnen bieden.
- In het kader van versnelde toewijzingen is er een samenwerkingsakkoord met de regionale welzijnskoepel (W13). Een voorselectie gebeurt op regionaal niveau en deze worden toegewezen aan de verschillende partners in het netwerk. In de periode 2014-2018 werden zo 8 woningen versneld door EGEH toegewezen.
- De SHM werkte actief mee aan het Lokaal Toewijzingsreglement in Kuurne (2018):
 - De definitie 'lokale binding' werd aangepast naar zowel kandidaat-huurders die in de periode van 10 jaar voor de toewijzing minstens 3 jaar inwoners zijn geweest van de gemeente Kuurne of gedurende een aanéénsluitende periode van 15 jaar inwoner zijn geweest van de gemeente.
 - Personen met een zorgprofiel: mensen die nog zelfstandig kunnen wonen, mensen die mits de nodige ondersteuning en/of begeleiding nog zelfstandig kunnen wonen. Wie op basis van de profielschalen uit de zorgsector tot deze doelgroep behoort, krijgt prioriteit bij de toewijzing van de 22 gelijkvloerse één-slaapkamerappartementen in Ter Groenen Boomgaard.
- Verder zijn er ook 16 rolstoeltoegankelijke woningen voor huishoudens met gezinsleden met een fysieke beperking. Het betreft tien woningen met twee slaapkamers en twee woningen met drie slaapkamers, waarvan er zich telkens één slaapkamer op het gelijkvloers bevindt. Daarnaast zijn er ook vier woningen op Schardauw die aangepast zijn voor rolstoelgebruikers. De doorgangen zijn breder en het keukenwerkblad, kasten en toestellen zijn op een aangepast niveau gemaakt. Bij de toewijzing moet er een verband zijn tussen de specifieke kenmerken van de woning en de aard van de fysieke handicap of beperking. Tenslotte zijn er nog 9 rolstoeltoegankelijke woningen in planningsfase in het lopend project Design and Build Kasteelstraat. Ook zijn 28 van de 34 appartementen en woningen van het project Vlastuin rolstoeltoegankelijk, waarbij 3 gelijkvloerse appartementen aan het Tappleintje volledig aangepast zijn voor rolstoelbewoners. Dit geeft aan dat de SHM niet ongevoelig is voor deze doelgroepen.
- EGEH verhuurt momenteel één woning buiten het sociaal huurstelsel. Het OCMW huurt deze woning voor crisisopvang. Tot het voorjaar 2020 verhuurde de SHM een deel van het kantoorgebouw aan de Schuttersgilde en aan de lokale harmonie. Deze verhuringen zijn beëindigd door de verkoop van het gebouw.

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

Eigen Gift Eigen Hulp is bezig met een inhaalbeweging om beter grip te krijgen op de kwaliteit van haar woningen. Dat ontwikkelt zich van een, in de woorden van de SHM, 'lap en tap' beleid gericht op het uitvoeren van door huurders gemelde herstellingen en klachten naar een meer planmatige proactieve aanpak. De huurders zijn overwegend tevreden met de kwaliteit van hun woning en over het uitvoeren van herstellingen. De SHM beschikt op hoofdlijnen over een lange-termijn visie op de investeringen (met name vervangingsbouw) in haar patrimonium en heeft deze ook vertaald in een meerjarenplanning die is gekoppeld aan de financiële planning. De SHM werkt nog aan een meer gedetailleerde analyse van haar patrimonium die zij als basis zal gebruiken voor haar onderhoudsplanning. De prioritaire ERP2020-doelen voor de verduurzaming van het patrimonium zijn door EGEH vrijwel allemaal behaald. De visitatiecommissie vindt dat de SHM op deze operationele doelstelling goede prestaties levert.

- Sinds het aantreden van de nieuwe directeur, in 2018, is de sturing op onderhoudsuitvoering door de directie versterkt. Er is meer aandacht voor het goed, tijdig en efficiënt uitvoeren van onderhoud. Het beleid van de EGEH is gedraaid van 'lap en tap' naar meer structurele maatregelen zoals vervangende nieuwbouw, verkoop en planmatig onderhoud.
- EGEH heeft een duidelijke planning voor vervangingsbouwwerken (Spijker en Schardauw) die loopt tot 2030. De SHM beschikt nog niet over een planning voor het basisonderhoud, maar is druk bezig met het ontwikkelen van de planning voor deze werkzaamheden.
- Deze operatie vindt plaats naast de drie strategische projecten van EGEH: de vervanging van Spijker en Schardauw, het Design and Built Project in de Kasteelstraat en het nieuwbouwproject De Vlastuin. Daarnaast zijn er de uitdagingen op het gebied van sociaal beheer (zoals de zorgvuldige uitverhuizing van bewoners uit complexen die EGEH wil slopen).
- Per saldo heeft de SHM in de visitatieperiode geen planmatige renovaties uitgevoerd, maar heeft zich vooral toegelegd op regulier onderhoud en herstellingen, alsook het maken van plannen voor de toekomst van het patrimonium.
- Belangrijke aanleiding voor het structureel in kaart brengen van de onderhoudstoestand van het patrimonium was het instrument van de conditiemeting, ingevoerd door de Vlaamse Overheid. Om de conditiemeting uit te voeren heeft EGEH in 2017 een eerste patrimoniumanalyse uitgevoerd op het niveau van woonwijken en wooncomplexen. Dit heeft geleid tot meer structuur in het patrimoniumbeheer. Het patrimonium werd verdeeld in vier clusters (Spijker en Schardauw, Centrum, Eengezinswoningen gespreid rondom centrum en de Hoewijk). Voor iedere cluster heeft de SHM een aangepaste strategische koers uitgestippeld. Begin 2020 heeft de SHM dit beleid vastgelegd in de nota "Op naar een strategisch renovatie- en investeringsbeleid binnen EGEH".
- De eerste patrimoniumanalyse was vooral gericht op de aandachtspunten in de conditiemeting, met name de veiligheid van het patrimonium. Toen werd duidelijk dat de kennis van de SHM over haar eigen patrimonium erg beperkt was. Inmiddels is EGEH gestart met een tweede patrimoniumanalyse. Deze analyse vindt plaats op woningniveau. De SHM legt gegevens over de staat van de woningen vast in een databestand en in een bestand met afbeeldingen. Met deze gegevens zal de SHM een planmatige onderhoudsplanning voor het patrimonium ontwikkelen voor de woningen waar geen verkoop of vervangingsbouw is gepland.

- Vóór 2018 was het beleid van de SHM vooral gericht op het uitvoeren van herstellingen. Dat gold ook voor haar grootste sociale woonwijk, Spijker en Schardauw. EGEH wilde dit complex opknappen door de badkamers en de keukens te vervangen. Ook toen hadden woonactoren twijfels of deze interventies de structurele problemen in deze wijk konden oplossen. De badkamers zijn gerenoveerd en met de renovatie van de keukens is gestart. Dit alles met eigen middelen. Gaandeweg werd het EGEH duidelijk dat deze interventies onvoldoende zouden bijdragen aan een duurzame toekomst voor Spijker en Schardauw. Na een stedenbouwkundige studie (waarvan de kosten op termijn terugbetaald worden door de VMSW) is toen besloten om over te gaan tot vervangingsbouw.
- De aanvankelijke terughoudendheid van EGEH om Spijker en Schardauw te vervangen door nieuwbouw werd mede ingegeven door de (onjuiste) aanname dat er geen financiering beschikbaar was en de weerstand om een wooncomplex te slopen waarvan de lening nog niet volledig is afbetaald.
- Huurders zijn overwegend tevreden over de kwaliteit van hun woning en het uitvoeren van herstellingen. Als het gaat om het verhelpen van de technische klachten is de klantvriendelijkheid bij het opnemen van de klachten echter niet verbeterd, zo stellen de huurders waarmee de visitatiecommissie sprak. Over de snelheid van de uitvoering is men meer tevreden, al vindt men dat de vakkundigheid van de techniekers nog kan verbeterd worden. Huurders vinden hen wel klantvriendelijk, maar het valt sommige huurders wel op dat de techniekers vaak herstellingen niet in een keer kunnen oplossen omdat zij niet over de juiste materialen beschikken. Ook woonactoren melden dat de communicatie met de technische dienst van EGEH soms moeizaam verloopt en dat zij soms moeten communiceren via de dienst Huurders om de SHM tot actie te bewegen.
- Alle huurders betalen in hun huurlasten een bijdrage voor het uitvoeren van herstellingen die formeel tot de verantwoordelijkheid van de huurders behoren. Huurders zijn overwegend tevreden over deze service (die ongeveer 140 euro per jaar kost). EGEH stelt dat huurders kunnen afzien van deze dienstverlening als zij dat echt willen. Deze mogelijkheid wordt echter niet actief aan huurders voorgelegd. De visitatiecommissie ziet ook de voordelen van het laten uitvoeren van huurdersonderhoud door EGEH. De SHM vreest dat de herstelservice financieel en organisatorisch onuitvoerbaar wordt als zij huurders de keuze laat om zich al dan niet op de herstelservice te 'abonneren'. Als de herstelservice echt aantrekkelijk is voor huurders hoeft EGEH zich volgens de visitatiecommissie geen zorgen te maken over voldoende afnemers. De commissie adviseert de SHM daarom om de optie van een herstelservice als keuzeoptie te onderzoeken. Ook de informatievoorziening over wat onder deze herstellingservice valt is voor verbetering vatbaar. In het contract staat dat de dienstverlening 24 op 7 is, maar huurders melden dat hen na 17.00 uur 50 euro extra wordt aangerekend.
- De prioritaire ERP2020 doelen heeft de SHM vrijwel bereikt (adequate dak- en glisolatie en energiezuinige verwarming). Sinds de vorige visitatie is hierin weinig verandering gekomen. Grote openstaande taakstelling, toen en nu, is het vervangen van de kachels in circa 85 woningen door meer energiezuinige CV-installaties. Na een kostenraming heeft de SHM de conclusie getrokken dat deze ingreep financieel niet aantrekkelijk is. Zij heeft besloten om deze woningen te vervangen (in het Design and Built project) of te verkopen. Dit besluit heeft als consequentie dat het onwaarschijnlijk is dat de SHM de (weliswaar geringe) openstaande ERP-taakstelling kan realiseren, de SHM heeft immers amper invloed op het verkooptempo. Daarnaast vindt de visitatiecommissie dat EGEH op dit punt erg laat actie heeft ondernomen. Het is namelijk al lang bekend dat verwarming met kachels op termijn niet acceptabel is. De veelal open verbrandingstoestellen kunnen leiden tot CO-vergiftiging.
- De woningen in Spijker en Schardauw kampen met structurele bouwtechnische problemen. Koudebruggen en andere technische problemen zorgen voor problemen met vocht en schimmel. In tegenstelling tot het verleden is de SHM nu veel transparanter hierover. Soms worden vocht- en schimmelproblemen veroorzaakt door onvoldoende ventilatie. De SHM heeft geïnvesteerd in kennis en apparatuur om die problemen op te sporen en bewoners goed te adviseren. De visitatiecommissie waardeert dat EGEH, in vergelijking met enkele jaren geleden, transparanter is geworden in de communicatie met haar huurders over de vocht- en schimmelproblemen in Spijker en Schardauw.

- Woonactoren waarderen de toegenomen focus van de SHM op de kwaliteit van het bestaande patrimonium. De technische én sociale problemen in Spijker en Schardauw hebben het imago van sociaal woningen in Kuurne geen goed gedaan. De actoren verwachten dat de projecten die EGEH nu in voorbereiding heeft, zullen bijdragen aan meer lokaal draagvlak voor sociaal wonen.
- De afgelopen jaren leidde de matige kwaliteit van de woningen in Spijker en Schardauw tot meer weigeringen van kandidaat-huurders en meer leegstand. De SHM speelde hierop in met extra onderhoud van die woningen om frictieleegstand te voorkomen. Deze maatregel is ook gecommuniceerd met de bewoners van Spijker en Schardauw.
- Het onderhoud van verwarmings- en warmwaterinstallaties heeft de SHM na een openbare aanbesteding ondergebracht in een raamcontract bij de firma Six. Huurders zijn tevreden over de dienstverlening van deze firma (zie ook OD 3.2). De SHM heeft diverse raamcontracten in voorbereiding (daken) of recent afgesloten (groenonderhoud en liften).
- EGEH volgt voor het milieuvriendelijker maken van haar bestaande patrimonium vooral de wettelijke eisen, zoals de ERP2020 doelen. Belangrijkste voortgang op het gebied van duurzaamheid behaalt de SHM bij de vervangingsbouw (Design and Built project en de vervanging van Spijker en Schardauw). Voor de BEN-woningen in het Design and Built project heeft de SHM subsidies uit het Vlaams Klimaatfonds (VKF) aangevraagd en gekregen.

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

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

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie stelt vast dat EGEH heeft geïnvesteerd in de nodige competenties om de bouwprojecten in goede banen te leiden. De SHM heeft een nieuwe technisch verantwoordelijke op de dienst wonen en heeft verschillende van haar procedures op punt gezet. Er zijn vrij weinig projecten waarvan de bouwkost na realisatie reeds gekend zijn. Voor één project was er een overschrijden van de gestelde kostprijnormen (sinds 2012 de FS3-norm), maar dit heeft veeleer te maken met de aanpassingen in de bouwnormen die nog niet verrekend waren in de simulatietabel. De SHM heeft in de voorbije periode slechts twee echte projectgronden aangekocht, beiden aan vrij gunstige financiële voorwaarden. EGEH beschikt over beperkte ontwerprichtlijnen waarbij vooral een milieuvriendelijk patrimonium wordt nagestreefd. De SHM monitort de (kosten-)evolutie van haar projecten nauwgezet en neemt de impact ervan ook op quasi continue basis mee in haar financiële planning. Aangezien de SHM een duidelijke inspanning heeft geleverd, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties op het prijsbewust bouwen bij de SHM daarom als goed.

- Eigen Gift Eigen Hulp streeft er in haar renovatie-, vervangingsbouw- en nieuwbouwprojecten naar om haar trajecten voor 100 procent sociaal te belenen (FS3). Ze doet dit door in de ontwerpfase een maximale raming van 98% van de FS3-norm voorop te stellen. Tegelijk geeft de SHM aan dat de besparingen op de kostprijs niet mag leiden tot besparingen op de duurzaamheid van het project en in het bijzonder de gebouwschil. Er wordt gestreefd naar BEN-woningen en dit betekent onder andere dat die aan bepaalde basisvoorwaarden -in het bijzonder ten aanzien van de gebouwschil – moeten voldoen. Dit heeft er onder ander toe geleid dat voor Design and Build fase I deze grens van de financieringsnorm met 5% werd overschreden. Deze overschrijding heeft te maken met het feit dat het project op een andere simulatietabel geraamd werd, dan deze waaraan deze uiteindelijk veel later werd getoetst. Een aantal financiële inspanningen in het kader van milieu- en energievriendelijkheid wordt door de oude tabel niet gefinancierd. Aanvankelijk bedroeg dit verschil nog 12%. Door overleg tussen EGEH, de architect en de bouwfirma werd de kost nog met 7% gereduceerd. Toch opteerde de SHM om deze overschrijding te aanvaarden omdat ze in dit dossier BEN-woningen wenste te realiseren. De volgende fasen van dit project zullen wel aan de financieringsnorm kunnen voldoen. Voor het project De Vlastuin bedraagt de kostprijs 97% van de simulatietabel. Voor Spijker en Schardauw is de stedenbouwkundige voorstudie afgewerkt (zie OD 1.1). Bij het aanduiden van het ontwerpteam en het gunnen van de ontwerpopdracht, zal de beperking tot 98% van de simulatietabel een expliciet uitgangspunt zijn. Verder ziet de SHM ook nauwgezet toe op het beperken van meerwerken en mogelijkheden voor verrekeningen in min. Zij heeft hierin geïnvesteerd door de aanwerving van een nieuwe verantwoordelijke voor de technische dienst. Hierdoor is de SHM nu veel beter gewapend om onderhandelingen met architecten en bouwfirmas aan te gaan, offertes te vergelijken, bestekken te controleren, ...

Met deze aanpak heeft de SHM op korte termijn een visie en vooral aanpak ontwikkeld om de belangrijke bouwprojecten waar ze voor staat op een goede manier aan te vatten.

- EGEH beschikt over beperkte ontwerprichtlijnen waarbij ze vooral streeft naar een milieuvriendelijk patrimonium. Daarbij staan volgende toekomstprincipes voorop voor nieuwbouw: duurzaamheid, nieuwbouw met beperkte belasting voor milieu, duurzame materiaalkeuze (levensloopcyclus), groen in de wijk, hergebruik en infiltratie van regenwater, wadi's en promotie van autodelen, streven naar de BEN norm 2021, en indien mogelijk zonneboilers, warmtepompen of fotovoltaïsche panelen. Uit deze ontwerprichtlijnen blijkt ook dat voor EGEH niet alleen de kostenbeheersing op korte termijn van belang is, maar eveneens op langere termijn (onderhoud na oplevering).

- In januari 2020 werd een VKF-premie (Vlaams Klimaat Fonds) goedgekeurd voor Design & Build fase I voor een bedrag van 41.576,41 EUR. Indien dit premiestelsel overeind blijft, zal de SHM deze VKF-premie ook voor de andere fases Design and Build aanvragen.
- Een belangrijk sluitstuk in dit verhaal is de continue financiële monitoring van de impact van de projecten op de meerjarenplanning van de SHM. Zoals aangegeven in OD 5.4 beschikt de SHM over een zeer goede financiële planning. In haar strategisch beleid neemt de SHM de kostprijs van de bouwprojecten alsook de impact hiervan op quasi continue basis mee.
- Uit het Globaal Onderzoek in het najaar 2019 scoorde de SHM ondermaats voor haar controle en opvolging van overheidsopdrachten, wat geleid heeft tot een verhoogd toezicht. Op dit moment was de SHM reeds een aanpak aan het uitrollen met de uitbouw van de dienst Woningen (technisch verantwoordelijke – zie hoger) enerzijds en de aankoop van een softwarepakket om dit beter te kunnen opvolgen. Er werd ook een stuurgroep opgericht die tot de volgende ingrepen leidde: er is vanaf begin 2020 een driemaandelijks rapportering over de voortgang en de kostenevolutie van alle projecten. Verder is er ook de controle van de offertes op de juistheid, volledigheid en conformiteit. Tenslotte werd er ook een model opgemaakt met op te nemen aspecten aangaande de gunningsbeslissingen. Voor alle opdrachten wordt de concurrentie tussen aannemers steeds uitgespeeld door een prijsvraag aan meerdere aannemers zelfs als dit strikt genomen niet noodzakelijk is. Ook dit sluit aan bij de aanpak die de SHM op korte termijn wist waar te maken.
- EGEH wil de overdracht van het publiek domein naar de gemeente vlotter maken door voorafgaandelijk aan de opstart van een sociaal bouwproject de nodige informatie en documenten te bezorgen aan de gemeente. De gemeente dient vervolgens de haalbaarheid van de bedoelde werken te bevestigen. EGEH vindt dat de gemeente als belangrijke stakeholder ook inspraak moet krijgen in het ontwerp als het de bedoeling is de openbare infrastructuur over te dragen.
- De aankoop van gronden gebeurt omzichtig gezien het effect op de financiële draagkracht van de SHM. Sowieso ligt bij deze SHM hierop geen hoofdfocus. De meest recent verworven gronden Koolakker en Kasteelstraat werden om strategische redenen aangekocht bij de VMSW (die de gronden destijds verwierf in het kader van de sociale last). Deze gronden kon de EGEH aan erg gunstige voorwaarden verwerven zonder een impact op de liquiditeit van EGEH op korte termijn. EGEH kijkt nog steeds actief uit naar strategische grondreserves. Maar in het kader van een fusieoefening wenst EGEH dit omzichtig te bekijken. Daarbij zijn de mogelijkheden binnen het stedelijk Kuurne blijkbaar niet evident. EGEH toont interesse in de 'buitengebieden' maar stelt vast dat deze gronden zijn ingekleurd als woonuitbreidingsgebied waar de gemeente Kuurne vooropgesteld heeft dat deze gronden niet voor 2040 kunnen ontwikkeld worden. Daardoor worden deze gronden strategisch minder interessant. Tenslotte wordt ook de aan- en verkoop van gronden meegenomen in de kasstroomanalyse.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

In 2018 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 908 euro. De SHM situeert zich hiermee bij de allerhoogste van de sector. Het aandeel appartementen in het patrimonium (70%), waar traditioneel hogere huurlasten mee gepaard gaan, is wel hoog in vergelijking met de sector. Maar de hoge huurlast is ten dele ook te wijten aan een aantal uitzonderlijk hoge kostenposten (omnium contract technieken en bijdrage eigen herstellingsdienst) waardoor de SHM ten dele ook in staat is een betere dienstverlening te organiseren. De SHM heeft een duidelijk inzicht in de samenstelling van de huurlasten per wooncomplex, maar heeft nog geen visie of aanpak op het verlagen van de huurlasten. Net omwille van het ontbreken van een aanpak beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM op deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- De kosten voor de huurder bestaan uit drie componenten: de huurlasten (waarop de SHM vat heeft), maar uiteraard ook de huurprijs (die voornamelijk afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop

de SHM geen invloed heeft) en de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelde verantwoordelijkheid ligt bij huurder en de SHM – zie OD 4.1). Bij EGEH bedraagt de (mediaan) huurprijs per maand voor een eengezinswoning 244 euro. Daarmee heeft EGEH de laagste maandelijkse (mediaan) huurprijs. Voor de appartementen is dat 250 euro en dat is net de middenmoot van de mediaanhuurprijs van de sector. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn het meest bepalend voor de huurprijs. Daarom wordt de huurprijs van sociale woningen niet als prestatie van een SHM beschouwd maar als een effectindicator. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van EGEH ligt met 16.423 euro (2018) gemiddeld ten aanzien van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 24,4% van hun maandelijks inkomen aan de huur (= gemiddelde woonquota voor alle sociale huurders van de SHM). Bij 65% van de SHM's ligt dit hoger. Niettemin is het zo dat het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde voor een woning en een appartement respectievelijk ongeveer 282 euro en 313 euro bedraagt voor de huurders van EGEH. De sociale huurders betalen m.a.w. gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.

- De totale huurlasten bedroegen in 2018 voor alle huurders samen 437.010 euro. Het betreft de huurlasten van alle woningen en appartementen samen (onderhoud van CV, brandverzekering afstand van verhaal, gemeenschappelijke diensten appartementen, onderhoud van de groenzones, MOLOK-systemen, enz.). Dit komt neer op een gemiddelde huurlast (481 woningen) van € 75,71 per maand of € 908,52 per jaar. Daarmee zijn de huurlasten bij EGEH zowat de hoogste huurlasten uit de sector. Dit heeft ten dele te maken met het hoge aandeel appartementen in het patrimonium van de SHM (70%). Verder is ook het systeem van de solidaire bijdrage in de herstellingen uitgevoerd door de eigen klusjesdienst ten laste van de huurder een belangrijke meerkost alsook het stevige onderhoudscontract 'omnium technieken' (zie verder). Deze huurlasten zijn gekend en worden ook steeds overzichtelijk meegedeeld aan de bewoners (zie ook OD 2.1).
- De SHM beschikt voor alle groepen van sociale woningen uit haar patrimonium over een gedetailleerd overzicht van alle kosten en hoe deze berekend worden. Het valt de visitatiecommissie op dat de SHM ondanks deze uitgebreide inzichten in de kostenstructuur van de huurlasten geen visie heeft hoe ze hier op langere termijn wil mee omgaan. Omwille van de hoge huurlasten beveelt de visitatiecommissie aan snel werk te maken van een aanpak en deze vervolgens ook te implementeren. Vandaag vinden we hiervoor binnen de SHM slechts beperkte aanzetten terug, zoals: meer regelmatige prijsvragen, het vervangen van kapotte lampen door zuinigere ledlampen, nieuwe investeringen om de kwaliteit van het patrimonium te optimaliseren en bij ontwerp bewust mikken op zo laag mogelijke huurlasten, bijvoorbeeld geen complexe installaties. Dit zijn vandaag evenwel eerder intenties dan een echt plan van aanpak.
- Een belangrijke post uit de huurlasten is het contract 'omnium technieken'. Dit is recent her-aanbesteed tot grote tevredenheid van de SHM en de huurders. Deze post is goed voor een jaarlijks bedrag van 220 euro per woning. Dit is onder meer te wijten aan het hoge aantal te vervangen CV-ketels en boilers dat inbegrepen is in het raamcontract. Bovendien krijgen de ketels ook een jaarlijks onderhoud, wat meer is dan de 2-jaarlijkse onderhoudsplicht. De SHM geeft aan dat ze omwille van de methode waarop ze dit dient aan te besteden -met een contract voor 1 jaar dat slechts per jaar verlengd kan worden- ze niet anders kan dan hiervoor te kiezen. De visitatiecommissie beveelt aan te onderzoeken hoe bij de gunning kan opgenomen worden dat het luik onderhoud van de ketels, toch afwisselend kan opgenomen worden bij de jaarlijkse verlenging.
- Een andere omvangrijke post uit de huurlasten is de bijdrage aan de herstellingsdienst. De SHM rekent alle huurders jaarlijks een forfaitair bedrag van 145 euro aan. Hiermee worden kleine herstellingen die ten laste zijn van de huurders en uitgevoerd worden door de eigen herstellingsdienst gecoverd. De SHM vertrekt hierbij vanuit de redenering dat het uitvoeren van deze herstellingen door de eigen diensten voor de huurders steeds voordeliger zal zijn, ten opzichte van het inschakelen van externe klusjesdiensten of aannemers. Dit betekent natuurlijk wel dat de SHM hiermee de facto een soort van solidariteitsprincipe invoert. Huurders die geen herstellingen aan hun woningen hebben, dragen bij voor zij die hier wel gebruik van hebben gemaakt. De visitatiecommissie kan begrip opbrengen voor deze benadering, maar waarschuwt wel dat de SHM het draagvlak voor deze benadering zal moeten blijven waarborgen. De SHM doet

dit ondermeer door er op toe te zien dat herstellingen die te maken hebben met woongedrag wel aan te rekenen aan de individuele huurders (Zie ook OD 2.1).

- De SHM zet nog niet echt in om de verantwoordelijkheid van huurders te ondersteunen om zo de huurlasten verder te drukken. De visitatiecommissie beveelt aan ook dit mee op te nemen in de opbouw van haar aanpak ten aanzien van de huurlasten. De SHM geeft ook zelf aan hier werk te willen van maken door in de toekomst bij nieuwe projecten in te zetten op onderhoudsvriendelijke gemene delen en groen (zo veel mogelijk door de huurders zelf). De SHM wenst dit bespreekbaar te maken en hiervoor ook gebruik te maken van de zonet opgerichte huurdersadviesraad.
- De SHM voert geen tevredenheidsmetingen over de hoogte van de huurlasten en de hiervoor geleverde prestaties. Uit het gesprek met de aanwezige huurders kon de visitatiecommissie vaststellen dat de huurders hier eigenlijk geen opmerkingen over hadden. Behoudens enkele opmerkingen over de kwaliteit van het werk van de eigen herstellingsdienst en het feit dat men hier jaarlijks toch 145 euro voor diende te betalen, leek men de hoge huurlasten te aanvaarden.

4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: goed

Eigen Gift Eigen Hulp zorgt voor een goede huisvestingsondersteuning voor haar klanten en heeft deze aanpak recent structureel in haar werking ingebouwd. De dienst huurders voorziet in aangepaste ondersteuning bij de inschrijving en de toewijzing. Ze engageert zich om de bezetting zo goed mogelijk af te stemmen rekening houdend met de verhuisoperaties. De SHM sensibiliseert huurders tot een kosten- en milieubewust woongedrag. EGEH werkt goed samen met het OCMW Kuurne en verwijst huurders door in functie van hun problematiek. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van EGEH voor deze doelstelling als goed.

- In het vorige **visitatierapport uit 2014** kreeg EGEH de beoordeling 'voor verbetering vatbaar' voor de doelstelling huisvestingsondersteuning omdat de SHM te sterk afhankelijk was van de onzekere inzet van de huisbewaarder en van de medewerking van het OCMW. De SHM had geen afspraken met CAW Kortrijk over de preventieve woonbegeleiding. Tijdens de visitatieperiode 2014-2018 werd de dienst huurders van nul opgebouwd en bestaat sinds 2018 uit twee medewerkers waarvan één medewerker zich toelegt op de huurders en de andere op de kandidaat-huurders, de huurdersparticipatie en de communicatie. Het sociaal beleid wordt uitgewerkt in zeer concrete doelstellingen op basis van de strategische planning van de SHM. Volgens de actoren en de beleidsverantwoordelijken, waarmee de visitatiecommissie sprak, ontstond in de voorbije jaren bij de SHM een sociale reflex met dezelfde ambitie als deze van de gemeente Kuurne. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM de huisvestingsondersteuning vanuit haar eigen organisatie heeft versterkt.
- De **dienst huurders** staat in voor de opmaak van huurcontracten, de berekening van de huurprijs, de huurwaarborg en het toewijzen van een woning. Deze dienst geeft toelichting bij het huurcontract. Wanneer er een woning ter beschikking komt, wordt deze woning ter verhuring enkel aangeboden aan de eerst gerangschikte kandidaat-huurder op de inschrijvingslijst. Voor woningen die moeilijker toegewezen worden zoals in de wijk Spijker en Schardauw, contacteert de SHM drie kandidaten die één per één de woningen kunnen bezoeken.
- Om het **huurcontract te ondertekenen** nodigt EGEH de kandidaat-huurder uit op het kantoor. Er volgt een individueel gesprek met de kandidaat waarbij de medewerker op maat van de persoon uitleg geeft over het contract en het reglement van inwendige orde. Tijdens dit gesprek licht de SHM de huurdersverplichtingen toe. Op het moment van de plaatsbeschrijving is er ook de sleuteloverdracht. Daarbij geeft de SHM de uitleg over de woning en het gebruik van de centrale verwarming. De SHM gebruikt het Ziezo-

handboek niet, maar wil op termijn de meest gemelde problemen visualiseren met pictogrammen in haar communicatie naar huurders.

- EGEH benut voor een **versnelde toewijzing** een toewijzingscommissie die tweemaal per jaar georganiseerd wordt voor de regio Zuid-West-Vlaanderen (W13). De commissie is samengesteld uit vier welzijnsdiensten (OCMW, CAW, bijzondere jeugdzorg, GGZ). Iedere SHM krijgt maximaal 2 à 3 kandidaten toegewezen, rekening houdend met de beschikbare typologieën en de verdeelsleutel die afgesproken werd tussen de sectoren. Diverse actoren melden dat de afspraken over de opvolging nog niet op punt staan waardoor de toewijzing vertraagt en er onvoldoende garantie is op effectieve begeleiding van de huurder door de betrokken welzijnsdiensten. Als een bovenlokaal kader uitblijft, zal EGEH in 2020 met de lokale partners hierover een nieuw afsprakenkader opmaken.
- Na ongeveer drie maanden bezoekt de dienst huurders **elke nieuwe huurder** en bespreekt ze met de huurder hoe de eerste maanden verlopen zijn. Daarbij ziet de SHM toe op het onderhoud van de woning en de gezonde woonomstandigheden. Indien de medewerker problemen vaststelt, doet EGEH een beroep op de ondersteunende diensten van OCMW en CAW. De visitatiecommissie apprecieert dat de SHM proactief optreedt door systematisch huisbezoeken af te leggen.
- De dienst huurders werkt samen met de wooncoördinator van de gemeente Kuurne aan de voorbereiding en de uitvoering van de **verhuisbewegingen** voor het Design and Build-project in de Kasteelwijk. Volgens de bewoners en de actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, verloopt de voorbereiding van de eerste verhuisbeweging van de tweede fase goed. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om op deze wijze verder te werken aan de begeleiding van huurders bij verhuisbewegingen.
- Uit een analyse van de SHM uit 2018 over de **onderbezetting** bleek dat 22 huurders in een te grote woning verbleven (16 huurders in 2019). Deze huurders kregen een bezoek aan huis. Uit deze huisbezoeken bleek dat 13 huurders niet bereid zijn om te verhuizen en dus de bijkomende premie zullen betalen, waarvan vier dit effectief reeds doen. Drie huurders schreven zich in voor een woning conform de rationele bezetting. (Zie ook OD 5.4).
- EGEH staat haar huurders bij om een **gezond en milieubewust woongedrag** te ontwikkelen. De SHM organiseerde o.a. een informatiesessie over condens- en schimmelpreventie voor 27 aanwezige bewoners van de wijk Spijker en Schardauw in het buurthuis. Na een woningbrand in het complex Spijker ontvingen de huurders ook informatie over brandveiligheid.
- EGEH gaf een aanzet om huurders beter te informeren over **energiezuinig gedrag** en het gebruik van woonmeters via de website en in digitale nieuwsbrief. De SHM sloot een samenwerkingsakkoord af met de Energiesnoeiers uit Kortrijk om energiescans uit te voeren in haar woningen wanneer de bewoner hierom verzoekt. Bij een energiescan worden huurders geïnformeerd over besparingsmogelijkheden, het ventileren van woningen, uitleg over de energiefactuur en over het zoeken naar de gunstigste energieleverancier. In het najaar 2018 werden slechts zeven scans uitgevoerd maar in 2019 liep dat aantal op tot 22 scans. De visitatiecommissie vindt dit een eerder bescheiden aantal. De verwachting van de SHM dat de huurder zelf het initiatief hiertoe neemt, is een mogelijke verklaring voor het lage aantal.
- Bij de vaststelling van **problematisch woongedrag** tracht de SHM in de eerste plaats om door overleg tot een oplossing te komen (bv. opvolging van het onderhoud door het inschakelen van een poetsdienst). Als er zich complexe sociale problemen voordoen waarbij de basisbegeleiding niet voldoende blijkt om ze aan te pakken, stuurt EGEH het dossier door naar het OCMW of het CAW Zuid-West-Vlaanderen waarmee de SHM een samenwerkingsovereenkomst heeft. De SHM schakelt eventueel ook andere organisaties zoals ziekenfondsen, gemeentediensten of zorgverstrekkers in.
- Bij **huuropzegging** vindt een vooronderzoek plaats om de huurder te wijzen op de te herstellen gebreken ten laste van de huurder en om zo onverwachte kosten te vermijden.

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

Beoordeling: goed

Eigen Gift Eigen Hulp heeft een strategie om uithuiszettingen omwille van huurdersachterstal te vermijden en past deze strategie consequent toe. Het aantal huurders met een grote achterstal is beperkt. De SHM zoekt samen met de huurder naar mogelijke oplossingen en schakelt hiervoor het OCMW in. De SHM reageert adequaat op signalen van problematisch woongedrag, slecht onderhoud van de woning en domiciliefraude. EGEH houdt de informatie over opzeggingen en uithuiszettingen bij. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van EGEH voor deze doelstelling als goed.

- In haar strategische planning voorziet EGEH minimaal een **huisbezoek** om de drie jaar bij iedere huurder door een medewerker van EGEH. De SHM wil vooral een goed zicht behouden op de sociale en technische huisvestingssituatie van alle huurders en ziet het huisbezoek als een preventief instrument in het voorkomen van uithuiszettingen. In 2019 hield de SHM 125 sociale huisbezoeken en 178 technische huisbezoeken. Om uithuiszettingen te vermijden kunnen in die optiek huurders, eventueel in samenspraak met begeleidende instanties, blijvend opgevolgd worden. De frequentie van de bezoeken wordt afhankelijk van de situatie verhoogd tot maandelijks, driemaandelijks, zesmaandelijks of jaarlijks. Indien de situatie begeleiding door de dienst huurders overstijgt, schakelt EGEH begeleidende instanties zoals het OCMW of het CAW in en verwijst ze - afhankelijk van de bereidwilligheid van de betrokken huurder - door naar andere diensten die een meer persoonlijke begeleiding kunnen opstarten.
- De dienst huurders staat in voor het bewaken van de **huurdersachterstallen** en de interne of externe doorverwijzing op basis van de procedure huurachterstal. De dienst streeft ernaar om de achterstallen onder de 1,5% van de totale huurgelden te houden. In die optiek overlegt de dienst huurders periodiek met de raadsman van de maatschappij. Maandelijks overlegt de SHM met het OCMW over de dossiers van achterstal en de lopende juridische procedures. Bij huurders met een huurachterstal vanaf de 2de maand brengt EGEH een huisbezoek om de situatie na te gaan en de huurder persoonlijk in te lichten over de mogelijkheden om de schulden af te lossen. Als de huurachterstal oploopt en de basisbegeleiding onvoldoende blijkt om de problemen op te lossen, stuurt de SHM het dossier door naar het OCMW of het CAW Zuid-West-Vlaanderen, waarmee de SHM een samenwerkingsakkoord heeft. Na twee rappelbrieven ontvangt de huurder een aangetekend schrijven. Indien er daarna geen betaling volgt en er geen afbetaalplan afgesloten wordt, geeft de SHM het dossier door aan de raadsman voor de oproeping in minnelijke schikking bij het vredegerecht. In overleg met de directeur en de raadsman wordt beslist om over te gaan tot de uitvoering van het vonnis en neemt de raadsman contact op met de deurwaarder voor een uithuiszetting. Het aantal huurders met een grote achterstal is beperkt. Van de 55 huurders met achterstal op het ogenblik van de visitatie, hebben zeven huurders een achterstal van meer dan 500 euro, waarvan drie een achterstal van meer dan 1.000 euro (zie ook OD 5.3). De visitatiecommissie vindt het positief dat de SHM naar oplossingen zoekt voor huurachterstallen in samenwerking met de welzijnsactoren.
- De SHM reageert accuraat op signalen van **problematisch woongedrag, slecht onderhoud** van de woning en **domiciliefraude**. Drie maanden nadat de huurder de woning betreft, brengt EGEH een huisbezoek. De dienst huurders overloopt de belangrijkste rechten en plichten waaronder het onderhoud van de woning. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om de verdere stappen concreet en gradueel uit te werken. EGEH heeft met betrekking tot de woonbegeleiding een samenwerkingsovereenkomst met het CAW en het OCMW (zie verder hieronder). Bij een vermoeden van het niet doorgeven van een correcte gezinssamenstelling, wordt de huurder bezocht. EGEH waarschuwt de huurder dat het dossier doorgespeeld kan worden aan de politie. In geval van een vermoeden van domiciliefraude onderneemt de SHM acties op basis van haar procedure (zie ook OD 5.3).
- EGEH heeft een samenwerkingsovereenkomst met CAW en OCMW in het kader van **preventieve woonbegeleiding**. Als er bij een huurder een risico is tot uithuiszetting, stuurt ze het dossier door en beslissen de medewerkers van het OCMW en het CAW onderling wie het dossier verder zal opvolgen. EGEH heeft recent de mogelijkheid om huurders aan te melden bij ANZOH. Dit is een project aanklappende zorg voor

‘zorgmijders’ met een psychische kwetsbaarheid die sociaal huren. De visitatiecommissie heeft een spanningsveld vastgesteld over de samenwerking met het CAW omdat deze haar begeleidingsrol volgens de SHM onvoldoende waar maakt en laattijdig communiceert. Mogelijk is de afbouw van het aanbod door het CAW hiervan de oorzaak. De visitatiecommissie adviseert de SHM om samen met het CAW de onderlinge afspraken over de inzet van preventieve woonbegeleiding op punt te stellen.

- De dienst huurders volgt de **opzeggingen** van de huurcontracten op en bereidt in overleg met de dienst woningen de plaatsbeschrijvingen voor. De SHM heeft hiervoor een procedure opgesteld. Tijdens de visitatieperiode vonden gemiddeld vier à vijf uithuiszettingen per jaar plaats, vooral omwille van het niet naleven van de afbetaling van huurachterstal, het veroorzaken van overlast en in mindere mate omwille van domiciliefraude. Het jaarlijks aantal uithuiszettingen ten opzichte van het aantal huurwoningen van de SHM blijft volgens de visitatiecommissie vrij groot, al meent de SHM dat de bewoners voldoende kansen krijgen om zich te herpakken. De visitatiecommissie stelt vast dat de concentratie van uithuiszettingen in de wijk Spijker en Schar dauw mogelijk veroorzaakt wordt door de zwakkere huurderspopulatie in de wijk. EGEH streeft ernaar om het aantal uithuiszettingen te beperken door een vernieuwde uithuiszettingsprocedure in het kader van de preventieve aanpak. De visitatiecommissie adviseert de SHM een snel ingrijpen en opvolging om in het kader van de vernieuwde procedure evenals een voldoende personeelsinzet en/of inzet van externe actoren te verzekeren. EGEH houdt de informatie over alle opzeggingen en uithuiszettingen bij en rapporteert hierover in haar jaarverslag. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM deze gegevens nog niet heeft aangegrepen om daar beleidsmatige conclusies uit te trekken. Het versterken van de sociale begeleiding om uithuiszettingen te voorkomen vormt volgens de visitatiecommissie een opdracht voor de SHM omdat de problematiek, in het bijzonder in de wijk Spijker en Schar dauw, de laatste jaren verzaamd is.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Eigen Gift Eigen Hulp heeft geen omvattende visie op de leefbaarheidsproblematiek uitgewerkt met een finaliteit die toepasbaar is op het volledige actierrein, maar geeft haar beleid al doende vorm in de wijk Spijker en Schar dauw. Het is de enige wijk die met ernstige leefbaarheidsproblemen kampt en waar de SHM actief aanwezig is om problemen tijdig te detecteren. De dienst huurders is het aanspreekpunt over leefbaarheidsproblemen en overlegt tweewekelijks met het OCMW en met enkele bewoners om op te treden indien zich problemen voordoen. Bij de voorbereiding van de vervangbouw heeft de SHM oog voor de impact van maatregelen die de leefbaarheid kunnen bevorderen. Volgens EGEH lijkt het onbegonnen werk om als kleine SHM zelfstandig een integrale aanpak uit te werken. Met het project in de wijk Spijker en Schar dauw bouwt de SHM nochtans nuttige ervaring op voor een globale aanpak. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van EGEH voor deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar.

- In het **vorige visitatierapport uit 2014** waarschuwde de visitatiecommissie voor een te grote afhankelijkheid van het functioneren van de huisbewaarder en de inzet van het OCMW om de leefbaarheid in de wijk Spijker en Schar dauw te verzekeren. De samenwerking met de conciërge werd eind 2018 opgezegd omdat zijn opdracht als aanspreekpunt voor bewoners onvoldoende gerealiseerd werd. De dienst huurders is nu het aanspreekpunt over leefbaarheidsproblemen. Het leefbaarheidsproject van EGEH bestaat vooral uit een samenwerkingsverband voor de wijk Spijker en Schar dauw met het OCMW van de gemeente Kuurne. De jaarlijks hernieuwde samenwerkingsplannen worden bijna volledig uitgevoerd. Eind 2017 werd de samenwerking geëvalueerd. Deze evaluatie diende als basis voor de opmaak van het samenwerkingsplan 2018 en 2019.
- De **wijk Spijker en Schar dauw** is de enige wijk in Kuurne die met ernstige leefbaarheidsproblemen kampt. De wijk kent volgens de SHM een cumulatie van samenlevingsproblemen die het gevolg zijn van een gebrek aan kwaliteit van de woningen en de bijzondere conceptuele inrichting van de wijk. De dicht aaneengesloten wooneenheden in twee blokken uit de jaren '80 zijn qua concept gedateerd. Het hoge verhuisritme is tekenend voor de leefbaarheidsproblemen in deze wijk. Door dit verloop ontstaat er minder sociale binding en kreeg de wijk een slecht imago. Vele kandidaat-huurders schrijven zich daarom niet in voor de wijk en noemen het een getto, terwijl anderen de wijk juist als levendig ervaren. Volgens

de bewoners waarmee de visitatiecommissie sprak, treedt de SHM niet of onvoldoende op bij overlast veroorzaakt door huurders.

- Het **OCMW organiseert het buurtwerk** in de wijk Spijker en Schardauw. De buurtwerkster begeleidt de lokale initiatieven en vergroot de bereikbaarheid van de kwetsbare huurders voor EGEH. Tweewekelijks overlegt de directeur en een medewerkster van de dienst huurders met de buurtwerkster en enkele bewoners. De finaliteit van dit regelmatig overleg is de bewaking van de sociale leefbaarheid van de wijk met o.a. afspraken over zwerfvuil, properheid, enz. In haar strategisch plan 2019 zet de SHM haar leefbaarheidsproject voor de wijk verder met, naast het tweewekelijks overleg, ook een periodiek breed overleg met alle bewoners en enkele initiatieven zoals 'Mooimakers' om zwerfvuil en sluikestort tegen te gaan. Volgens de actoren waarmee de visitatiecommissie sprak kan de SHM problemen zoals bijvoorbeeld sluikestort zelf niet oplossen zonder hulp. Ook andere actoren kijken naar elkaar om problemen op te lossen. Opmerkelijk is dat een bewoner zelf het initiatief nam om zwerfvuil en sluikestort op te ruimen. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM afhankelijk blijft van de inzet van externe spelers om de leefbaarheid in de wijk te verzekeren.
- In de wijk Spijker en Schardauw plant EGEH een belangrijk project waarbij twee grote woonblokken uit de jaren '80 vervangen worden. De eerste fase van dit project vangt aan in 2023 en duurt een vijftal jaren. Het is een bijzonder uitdagend project omdat deze wijk één van de meest problematische woonwijken van de gemeente Kuurne is (zie OD 1.1). Volgens EGEH en de lokale actoren heeft de wijk Spijker en Schardauw nood aan meer **ruimtelijke en woonkwaliteit**, zoals een mix aan typologieën, meer open ruimte en een aanbod aan voorzieningen zoals een buurthuis en een kinderopvang. Deze noden worden naar het ontwerpteam meegenomen maar de definitieve puzzel is nog niet gelegd. Gezien de omvang en de looptijd van het project, wil EGEH deze opdracht uitvoeren samen met haar toekomstige fusiepartner. De visitatiecommissie meent dat de SHM zich onvoldoende bewust is van de impact die ze kan hebben op de leefbaarheid vanaf de conceptfase van nieuwe projecten. Dit kan door initiatieven voor te stellen die bewoners sterker betrekken op de wijk zoals bijvoorbeeld de integratie van dienstverleningen en ontmoetingsruimtes in het complex.
- EGEH heeft **nog weinig ervaring** in het omgaan met leefbaarheidsproblemen en heeft nog geen getoetste visie om dergelijke opdrachten te beheersen. In geen van de wijken uit het actieterrein toont de SHM concrete acties aan. EGEH vindt het te complex om als een kleine maatschappij het beheersen van de leefbaarheid zelfstandig op zich te nemen. Voor de SHM lijkt het onbegonnen werk om een integrale aanpak uit te werken voor de diversiteit aan problemen in wijk Spijker en Schardauw. Ook het zwakke profiel van de bewoners in de wijk heeft een weerslag op het gehele proces naar toekomstige vervangbouw. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan niet te wachten om haar inbreng te doen in een noodzakelijk **toekomstplan voor de wijk** Spijker en Schardauw omdat de problematiek gedurende de komende jaren nog zal toenemen door o.a. de leegstand in afwachting van de sloop. De SHM heeft op het ogenblik van de visitatie nog geen duidelijk antwoord op de te verwachten problematiek.

Voor de visitatiecommissie is het voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen een opdracht die de SHM nog moet waarmaken voor het ganse actieterrein. Elke wijk en elk woonproject heeft haar eigen grote of kleine problematiek. Door haar focus te richten op het project Spijker en Schardauw ontbreekt het de SHM aan initiatieven verspreid over alle wijken. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om een onderbouwde acties te ontwikkelen die vertrekken van de eigenheid van iedere locatie en waarin de verschillende taken toegekend worden aan interne en externe spelers die hun rol op een duurzame wijze kunnen opnemen. De ervaring die EGEH opdoet in de wijk Spijker en Schardauw draagt bij tot het onderbouwen van haar aanpak ter optimalisering van de leefbaarheid. Dit moet leiden tot een geheel van preventieve en curatieve initiatieven die betrekking hebben op zowel de materiële omgeving (incl. bij nieuwbouw en renovatie) als op aspecten zoals communicatie en bewonersbetrokkenheid.

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

Beoordeling: goed

Eigen Gift Eigen Hulp organiseert regelmatig kleinschalige bewonersvergaderingen om problemen van de huurders te bespreken en om samen naar oplossingen te zoeken. De SHM voorziet informatievergaderingen en individuele begeleiding van huurders bij verhuisbewegingen voor het Design and Build-project in de Kasteelwijk. Naast de beperkte bewonersraad in de wijk Spijker en Schardauw heeft EGEH een aanzet gegeven voor de opstart van een huurdersadviesraad. EGEH ondersteunt enkel bewonersinitiatieven in de wijk Spijker en Schardauw maar wenst meer initiatieven in andere wijken te ondersteunen. De SHM is sterk geëvolueerd qua bewonersoverleg, maar de aanpak getuigt nog niet van een structurele aanpak. Sedert 2018 volgt EGEH de vooropgestelde acties op in een boordtabel. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van EGEH voor deze operationele doelstelling als goed.

- De visitatiecommissie beval in haar **rapport uit 2014** de SHM aan om meer initiatief te nemen om bewoners en bewonersgroepen te betrekken bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer. Die acties moeten EGEH helpen om haar operationeel beleid nauwer te laten aansluiten bij de verwachtingen en bezorgdheden van haar bewoners, haar interne werking op dit punt te verbeteren en het draagvlak van haar beleid te vergroten bij de huurders. De SHM heeft deze aanbeveling ter harte genomen.
- Sedert 2018 maakt EGEH werk van interne boordtabellen om de doelstellingen te vertalen naar acties. In de **boordtabel huurdersparticipatie** worden de acties rond huurdersbetrokkenheid volgens het model van de participatieladder (informerende, inspreken, overleggen en adviseren) in kaart gebracht. Volgens haar strategisch plan wil de SHM inzetten op de opstart van een huurdersadviesraad, het realiseren van contacten buiten het reguliere dienstverleningscircuit (waaronder bv. individuele huisbezoeken en collectieve informatiemomenten) en een rapportering ter evaluatie van het huurdersparticipatiebeleid.
- EGEH organiseert jaarlijks een vijftal **bewonersvergaderingen** waar ze ruimte creëert voor het bespreken van problemen of bedenkingen van de huurders en om samen naar oplossingen te zoeken. EGEH bevrageert de betrokken huurders door middel van een kleine enquête wanneer ze concrete ingrepen wenst te ondernemen, zoals het plaatsen van fietsrekken of een afzuigingsysteem. EGEH bespreekt met de betrokken bewoners de verantwoordelijkheid voor het reinigen van de regenputten en de eventuele doorrekening hiervan in de huurlasten. EGEH organiseert ook bewonersvergaderingen over haar onderhoudsplan (Hoevewijk) en over technische gebreken (wijk Ter Groenen Boomgaard). Naar aanleiding van de gewijzigde eigendomsvoorwaarde organiseerde EGEH een informatiesessie en een goed bijgewoonde sessie over condens en schimmel in het buurthuis Spijker en Schardauw.
- De **sloop- en de nieuwbouwprojecten** zoals het Design and Build-project in de Kasteelwijk en het project. De Vlastuin werden aan bewoners (bij D&B) en omwonenden toegelicht tijdens een informatiesessie. Om het vervangbouwproject Spijker en Schardauw toe te lichten organiseerde de SHM een tentoonstelling met de bouwplannen en een maquette in het buurthuis. De buurtwerkster fungeerde als brugfiguur om de bouwplannen helder toe te lichten. De aanwezige bewoners ontvingen een meertalige brochure over het project. De visitatiecommissie apprecieert de organisatie van dergelijke informatiesessies, maar raadt EGEH aan om in de toekomst ruimte te voorzien voor een inbreng van bewoners bij de uitwerking van deze projecten.
- In mei 2017 ging EGEH met een **bewonersraad** van start in de wijk Spijker en Schardauw. Sinds oktober 2017 overlegt de directeur en een medewerkster van de dienst Huurders tweewekelijks met de buurtwerkster en enkele huurders. Finaliteit van dit regelmatige overleg is de bewaking van de sociale leefbaarheid van de wijk met o.a. afspraken over zwerfvuil, properheid, enz. De huurders fungeren daarbij als de stem voor de andere huurders en de ogen en oren voor de SHM. Vanaf 2019 wordt drie maal per jaar een breder overleg met alle bewoners gepland.
- EGEH gaf een aanzet voor de opstart van een **huurdersadviesraad** en contacteerde andere SHM's om te leren uit hun ervaringen. In 2017 en 2019 nodigde de SHM enkele huurders uit in twee praatgroepen om haar schriftelijke communicatie te evalueren op klare taal (zie OD 6.1). Begin 2020 organiseerde de dienst

Huurders een eerste infomoment over de opstart van een adviesraad waarop 13 huurders aanwezig waren. EGEH peilde in eerste instantie naar de interesse bij huurders voor deelname aan de huurdersadviesraad. De adviesraad kiest jaarlijks één thema en neemt de dienstverlening in het nieuwe kantoor van de SHM in 2020 als eerste thema.

- EGEH voorziet informatievergaderingen en individuele begeleiding van huurders bij de **verhuisbewegingen** voor het Design and Build-project in de Kasteelwijk. Volgens de bewoners waarmee de visitatiecommissie sprak worden de eerste verhuisbewegingen goed voorbereid en ondersteund, dit gebeurt door de dienst Huurders in samenwerking met de wooncoördinator van de gemeente Kuurne. Dit maakt deel uit van de tweede bouwfase van het project. De voorbereiding voor de verhuisoperatie in de wijk Spijker en Schardauw is nog niet gestart. De bewoners waarmee de visitatiecommissie sprak werden goed geïnformeerd over verhuis en vervangbouw en begrijpen de overlast in het vooruitzicht van een nieuwbouwwoning. Volgens de aanwezige welzijnsactoren luistert de SHM daadwerkelijk naar de opmerkingen en bekommernissen van haar bewoners.
- EGEH ondersteunde enkel **lokale initiatieven** van bewoners in de wijk Spijker en Schardauw, maar kijkt op welke manier ze die aanpak kan verbreden om zo haar bewonerswerking te versterken. In de wijk Spijker en Schardauw zijn twee werkgroepen actief die beide op een grote respons kunnen rekenen. Een groep organiseert het jaarlijkse buurtfeest, terwijl de andere groep door opruimacties aan een propere buurt werkt. Om op zoek te gaan naar meer initiatieven van bewoners in andere wijken werd in 2019 een procedure en een aanvraagformulier ontwikkeld voor een (eerder beperkte) financiële ondersteuning bij buurt- en wijkfeesten. Daarmee werden in 2019 drie buurtfeesten ondersteund.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: Goed

De visitatiecommissie heeft de financiële leefbaarheid geanalyseerd op basis van de financiële gezondheidsindex (FiGI), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en de financiële planning voor de volgende jaren. De liquiditeitspositie ontwikkelde zich positief, onder andere door inkomsten uit woningverkoop. De leegstand is beperkt. Dat de solvabiliteit is verbeterd, wordt vooral verklaard doordat er weinig is geïnvesteerd. De financiële leefbaarheid ontwikkelt zich de komende jaren positief. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van EGEH op deze operationele doelstelling als 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);

- o 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.

2014	2015	2016	2017	2018
43,5	38,5	40,5	49,5	46,0
Jaar	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing
2018	18	14	10	4

Tabel: evolutie FiGI EGEH 2014-2018.

- De FiGI voor EGEH bedroeg 46 in 2018. In 2014 was deze score 43,5. De SHM heeft haar financiële gezondheid in die periode dus verbeterd. In 2017 bedroeg de FiGI nog 49,5. De daling in 2018 is vooral het gevolg van een daling in **rentabiliteit** en de toename van de personeelskost (uitbouw sociale en technische dienst, overschakeling van een waarnemend naar voltijds directeur).
- De **liquiditeitspositie** van EGEH ontwikkelde zich in de visitatieperiode gunstig. De netto kaspositie (de rekening courant bij de VMSW) is in de visitatieperiode altijd positief geweest en zal zich op basis van de financiële planning in de komende jaren ook positief blijven ontwikkelen. Ook de andere FiGI-indicatoren voor dit onderdeel (namelijk de current ratio en de onmiddellijke liquiditeitsratio) ontwikkelden zich positief.
- De **solvabiliteit** van EGEH is in de afgelopen jaren verbeterd. De meeste indicatoren van dit FiGI onderdeel voldoen sinds 2016 aan de daarvoor gestelde normen. De leninglast van EGEH is gedaald. Eind 2018 bedroegen de lange termijn schulden nog 24,3 miljoen euro, tegen 26,5 miljoen euro eind 2014. Met de leninglast zijn ook de jaarlijkse afschrijvingen gedaald (van 0,9 miljoen euro in 2014 naar 0,7 miljoen euro in 2018). Deze daling heeft bijgedragen aan een betere graad voor de financiële onafhankelijkheid en een betere zelffinancieringsgraad. De leningslast daalde omdat de SHM systematisch terugbetaald en er de afgelopen jaren vrijwel geen nieuwe leningen bij zijn gekomen. EGEH investeerde namelijk in de voorbije jaren weinig in nieuwbouw en renovatie. Het gebrek aan nieuwe investeringen is wellicht goed voor de financiële positie maar ongunstig voor het realiseren van nieuwe woningen.
- De **financieringskosten** van EGEH zijn relatief hoog in vergelijking met de operationele cashflow. Dit kan men afleiden uit de ratio voor de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening. Deze ratio voldeed in de visitatieperiode niet altijd aan de norm (dat was onder andere in 2018 het geval).
- Aandachtspunt voor EGEH is haar **rentabiliteit**. De Netto Operationele Marge uit gewone bedrijfsuitoefening is in de afgelopen jaren licht verslechterd van 49,5% in 2014 tot 54,2% in 2018. Dit is overigens nog steeds een aanvaardbare score volgens de norm. De Netto Vrije Cashflow Marge uit gewone bedrijfsuitoefening en de Cost/Income Ratio zijn echter ook verslechterd. De Netto Vrije Cashflow Marge uit gewone bedrijfsuitoefening is met 103,35% zelfs iets hoger dan de norm. Dit betekent dat de operationele kosten hoger zijn dan de inkomsten. Dit verlies wordt afgedekt met incidentele inkomsten, bijvoorbeeld uit woningverkoop. De Cost/Income ratio voldoet nog maar net aan de norm (voor beide ratio's bedraagt de norm 100%). Deze ontwikkeling is met name het gevolg van de toegenomen werkings- en onderhoudskosten terwijl de huurinkomsten niet zijn toegenomen. EGEH wil met een actief begrotingsbeleid beter grip krijgen op haar kosten (zie OD 5.2 en OD 5.4).
- EGEH ontvangt een GSC-bijdrage (Gewestelijke Sociale Correctie) van de Vlaamse overheid vanwege de lage inkomenspositie van haar huurders en daardoor lagere huurinkomsten (zie hoofdstuk 3). Die GSC-inkomsten bedroegen ruim 120.000 euro in 2018 (zie ook OD 5.2).

- De financiële situatie van EGEH zal de komende jaren sterk veranderen door het ambitieuze vervangende nieuwbouwprogramma (pakweg 1/3 van het patrimonium). In de komende 10 jaar zullen de met FS3-leningen gefinancierde investeringen zorgen voor een verdubbeling van de jaarlijkse annuïteiten (en de daaraan verbonden leninglast) van ruim 1 miljoen in 2019 naar 2 miljoen in 2028. Uit de financiële planning 2021-2029 blijken de liquiditeitsratio's echter positief te evolueren ten gevolge van de werkingsondersteuning in de vorm van de Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) en de verkoop van woningen. Dat getuigt ook in de toekomst van een gezonde terugbetalingscapaciteit in een 'autonoom EGEH'.
- EGEH bespreekt de FiGI jaarlijks in haar raad van bestuur. Daar worden de ratio's bekeken over meerdere jaren en vergeleken met andere sociale huisvestingsmaatschappijen.
- De financiële positie van EGEH blijft zich naar verwachting in de komende jaren positief ontwikkelen, mede door inkomsten uit de jaarlijkse verkoop van gemiddeld 5 huurwoningen. In de komende jaren is ook rekening gehouden met opbrengst uit de verkoop van het eigen kantoor en het pand Andries.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: Goed

EGEH heeft op financieel en organisatorisch vlak een turbulente periode achter de rug. Het plotseling vertrek van directeur, voorzitter en enkele medewerkers hebben een zware impact gehad op de organisatie en op de kostenontwikkeling. Sinds medio 2018 is de organisatie vrijwel vanaf de basis opgebouwd met een nieuwe directeur, een grotendeels vernieuwde personeelsploeg en een vernieuwd bestuur. Er is meer dan in het verleden aandacht voor het uitbreiden maar vooral ook het vernieuwen van het patrimonium. Deze ontwikkelingen hebben impact gehad op de mate waarin de organisatie in staat is geweest om haar kosten te beheersen. Na de bestuurscrisis in 2016 heeft de maatschappij haar werkings- en onderhoudskosten bewust en beheerst verhoogd voor een betere besturing van haar organisatie en beheer van haar patrimonium. De kosten worden door EGEH goed beheerst en de maatschappij heeft maatregelen genomen om die kosten in de toekomst nog beter te volgen via jaarbegrotingen, prognoses en taakstellende budgetten. De visitatiecommissie vindt dat EGEH op dit onderdeel goede prestaties levert.

- De totale **werkings- en onderhoudskosten** van EGEH bedroegen in 2018 ongeveer 0,7 miljoen euro. In 2014 was dit nog ongeveer 0,5 miljoen euro. Dit terwijl het aantal woningen niet is toegenomen.
- In 2018 bedroegen de werkings- en onderhoudskosten 1.400 euro per woning. Dit is hoger dan het forfait dat is opgenomen in de GSC berekening. Voor 2017 lag dit bedrag nog onder de 1.100 euro per woning. Het **GSC forfait** voor de werkings- en onderhoudskosten bedraagt 1.070 euro per woning en 1.250 euro per appartement. De overschrijding heeft een (licht) negatieve invloed op de financiële gezondheid van de SHM.
- De totale **werkingskosten** bedroegen 581 euro per woning in 2018. Dat is relatief laag, bijna 80% van de SHM's had hogere werkingskosten. Gedurende de visitatieperiode zijn de werkingskosten per woning ook redelijk stabiel gebleven.
- De kostenstijging heeft vooral te maken met **gestegen onderhoudskosten**. Er zijn duidelijke oorzaken aan te dragen voor die stijging, met name de kosten die EGEH maakt in Spijker en Schar dauw om appartementen opnieuw te kunnen verhuren en de uitgaven in het project in Ter Groene Boomgaard (herstellingen aan de CV installatie). De SHM besteedt meer aandacht aan de kwaliteit van het patrimonium en evolueert van een 'lap en tap' onderhoudsbeleid, dat voor was gericht op het oplossen van klachten en het uitvoeren van herstellingen, naar een meer gestructureerde aanpak. De visitatiecommissie ondersteunt deze hoogst noodzakelijke keuze.
- De onderhoudskosten zijn niet alleen sterk gestegen (560 euro per woning per jaar in 2018 tegenover onder de 400 euro per woning in 2014). De kosten zijn ook hoog in vergelijking met andere SHM's: 80% geeft minder uit aan onderhoud.

- De **personeelskosten** zijn gestegen omdat de werkorganisatie na de (bestuurlijke) crisis vrijwel vanaf de grond moest worden opgebouwd (zie hoofdstuk 3). Dit heeft extra personeelskosten met zich meegebracht die voor een deel eenmalig zijn. De SHM onderkent dat het bewaken van deze kosten een belangrijk aandachtspunt is.
- Het beheersen van kosten omvat ook het zorgdragen voor optimale huurontvangsten en dus het voorkomen van leegstand. De **fictieleegstand** (kortdurende leegstand minder dan 6 maanden, meestal tussen twee verhuringen) is de afgelopen jaren bij EGEH sterk gestegen van minder dan 1% in 2014 tot 3,7% eind 2018; driekwart van de SHM's heeft een lagere fictieleegstand. Uitgedrukt in aantal maanden leegstand ten opzichte van het totale aantal in 2018 beschikbare te verhuren maanden is de fictieleegstand nog wat hoger, namelijk 4,3%; 83% van de SHM's heeft een lagere leegstand.

Deze toename heeft vooral te maken met de extra inspanningen die EGEH moet leveren om leegkomende woningen in Spijker en Schardauw te verhuren (zie ook OD 4.1). De SHM investeert in de kwaliteit van woningen die hier leegkomen om een snelle verhuur te bevorderen (zie ook OD 2.1).

- De **structurele leegstand** (langer dan 6 maanden) is de afgelopen jaren licht gestegen, maar is in vergelijking met andere SHM's nog relatief laag. Deze leegstand bedroeg in 2018 0,6% van het totaal aantal verhuurbare maanden; 2/3 van het aantal SHM's had een hogere leegstand. Eind 2014 stond er nog geen enkele woning van EGEH langer dan 6 maanden leeg, eind 2018 betrof dat 6 woningen (1,22% van het patrimonium). In Spijker en Schardauw stonden 10 woningen langer dan een jaar leeg. Deze woningen heeft de SHM met eigen middelen opgeknapt en opnieuw verhuurd.

De visitatiecommissie raadt de SHM aan om te blijven inzetten op het bestrijden van structurele leegstand en dit vooral door een goede inschatting te maken van de start van de renovatie- en vervangingsbouwprojecten.

- Sinds het aantreden van de nieuwe directie in 2018 maakt de SHM meer gestructureerd werk van het beheersen van haar kosten. Dat doet zij allereerst door meer zicht te krijgen in de kosten die deel uitmaken van de kostenbeheersingsindicator in de FiGI en door de kostenontwikkelingen te volgen, te analyseren, te verklaren en waar mogelijk bij te sturen.

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

Beoordeling: Goed

De SHM heeft inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen en beschikt over een overzichtelijke procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. De huurdersachterstallen van EGEH zijn relatief laag. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van EGEH op deze operationele doelstelling als goed.

- De totale **huurdersachterstal** bij EGEH bedroeg 1,27% van de in 2018 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als van de vertrokken huurders). Dit percentage is in de visitatieperiode licht gestegen (in 2014 was het nog 1,07%). Ongeveer 70% van de SHM's kenden hogere huurdersachterstallen. De visitatiecommissie vindt dat de SHM op dit onderdeel goede prestaties levert, al is het aantal uithuiszettingen wat aan de hoge kant (zie OD 4.2).
- De SHM beschikt over een **Debiteurenreglement** met daarin procedures voor het opvolgen van huurdersachterstallen, de boekhoudkundige verwerking van die huurdersachterstallen (inclusief afboekingen), de afbetaling van huurwaarborgen en het aanrekenen van onderhouds- en herstelkosten.
- EGEH boekt op basis van haar Debiteurenreglement **vorderingen** op (zittende en vertrokken) huurders als dubieus na drie maanden achterstand en wanneer de huurder de huurovereenkomst heeft opgezegd, is vertrokken of gerechtelijk uit huis zal worden gezet. Vorderingen worden in de regel tegen een waardevermindering van 100% ingebracht. Wanneer de advocaat met zekerheid kan zeggen dat er niets meer zal

binnenkomen van betalingen van achterstallige bedragen, sluit de SHM de dossiers volledig af en wordt de vordering als oninvorderbaar geboekt. De definitieve afboeking geschiedt slechts op basis van een vonnis, brief van een advocaat of deurwaarder. Door deze werkwijze geven de huurdersachterstallen een realistisch beeld van de daadwerkelijk mogelijk nog in te vorderen bedragen.

- EGEH doet inspanningen om **domicilie- en sociale fraude** te voorkomen en te bestrijden. In het toewijzingsgesprek met nieuwe huurders besteedt EGEH aandacht aan domiciliefraude en aan het belang van het doorgeven van de juiste gezinssamenstelling én het effectief bewonen van de sociale woning. Ook licht de SHM in dit gesprek de procedure domiciliefraude toe (in juli 2019 is deze procedure goedgekeurd door de SHM). In de proefperiode voert EGEH huisbezoeken uit bij al haar nieuwe huurders. In die bezoeken besteedt de medewerker van de dienst Huurders eveneens aandacht aan dit onderwerp. Wij hebben in de documentatie van de SHM geen uitgeschreven procedure domiciliefraude aangetroffen.
- Op de **website** van EGEH is informatie over domiciliefraude lastig te vinden. In het document *“Toelichting bij de regelgevende bepalingen die van toepassing zijn op de verhouding tussen de huurder en de verhuurder”* dat op de website te vinden is, komt domiciliefraude impliciet aan de orde bij het onderdeel “verplichtingen van de huurder”. De visitatiecommissie adviseert om deze informatie beter toegankelijk te maken voor huurders.
- Als onderdeel van het **jaarlijkse inkomensonderzoek** van haar huurders vraagt EGEH de correcte gezinssamenstelling en inkomen op. Bij een vermoeden van domiciliefraude neemt de dienst Huurders contact op met de betrokken huurder. Bij vermoeden van het niet doorgeven van een correcte gezinssamenstelling, wordt de huurder bezocht. De procedure domiciliefraude wordt dan nogmaals toegelicht alsook de mogelijkheid dat het dossier wordt doorgegeven aan de politie. EGEH beschikt ook over een werkwijze om na te gaan of huurders beschikken over onroerend goed zoals beschreven in het Kaderbesluit Sociale Huur.
- De dienst Huurders ontvangt soms **spontane meldingen** over bijwoonst. Zij gaat dan administratief (via de Kruispuntbank) na of huurders de gezinssamenstelling correct hebben doorgegeven. Indien dat niet geval is, zal de dienst Huurders de huurder contacteren en de nodige stappen ondernemen.
- De SHM is van plan om gevallen van domiciliefraude jaarlijks (net als huurdersachterstallen) te **rapporteren** aan de raad van bestuur. Daar is tot op heden nog geen aanleiding voor geweest. Er zijn tot op heden ook geen dossiers over domiciliefraude doorgestuurd naar de Afdeling Toezicht. In 2018 is één dossier besproken met de wijkpolitie van Kuurne.

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

Beoordeling: zeer goed

EGEH maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van haar financiële planning. Het resultaat wordt één keer per jaar besproken op de raad van bestuur. De voorziene bouw- en renovatieprojecten en de uitgaven voor onderhouds- en herstellingswerken heeft de SHM eveneens opgenomen in de planning. Grote projecten zijn verdeeld in fasen en de financiële consequenties zijn per fase in de planning verwerkt. De SHM heeft daarnaast een eigen stroomschema ontwikkeld voor het uitvoeren van financiële simulaties en uitgebreide analyses. De SHM gebruikt haar financiële planning als een beleidsinstrument. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als zeer goed.

- De VMSW ondersteunt de SHM bij het opmaken van haar **financiële planning**. Volgens het VMSW-model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en/of voor renovatie- en nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnfinanciering (sinds 2012 via FS3), met marktconforme leningen en/of met eigen middelen. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de

VMSW toegestane leningen. De planning wordt één keer per jaar besproken op de raad van bestuur, waarbij deze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren.

- EGEH beschikt over een uitgebreide beschrijving van haar **financiële sturing**. Aanvullend op het VMSW-model heeft de directie een financieel overzicht ontwikkeld die de diverse financiële stromen in kaart brengt, inclusief de toekomstige ontwikkelingen die voortvloeien uit bijvoorbeeld renovaties en investeringen. De SHM gebruikt de boordtabel voor het simuleren van de financiële impact van onder andere grondaankopen, investeringen en financieringswijzen:
- De SHM beschikt over **uitgebreide analyses** en meerjarige overzichten van balans, resultatenrekening en de ontwikkeling van cashflows en liquide middelen. Deze analyses bieden goed inzicht in de financiële situatie en de verwachte ontwikkelingen. De financiële overzichten zijn erg omvangrijk, maar te begrijpen vanuit het doel van directie en bestuur om de organisatie 'fusieklaar' te maken en de financiële duurzaamheid te bewaken.

De overzichten bevatten 'verticale' analyses (vergelijkingen tussen de boekjaren: bijvoorbeeld 2018 en 2019) en horizontale analyses (vergelijkingen tussen kostenposten), inclusief de voorgenomen projecten (Vlasduin, D&B eengezinswoningen, Spijker & Schardauw). Deze investeringsprojecten zijn in fases verdeeld en per fase opgenomen in de financiële meerjarenplanning. Dit verhoogt de mogelijkheden voor EGEH om deze projecten te beheersen.

Uit de analyses blijkt dat de SHM een goed overzicht heeft van haar kosten, opbrengsten en investeringen. EGEH geeft ook duidelijk aan waar de onzekerheden zitten vanwege factoren die zij niet goed kan beïnvloeden of overzien. De SHM noemt hier met name de leegstand ivm. de vervangende nieuwbouw en de onzekerheid vanwege de te ontvangen GSC door een gebrekkig inzicht in de samenstelling en de berekening van deze werkingsondersteuning.

- Het investeringsplan met de drie grote projecten is **geïntegreerd in de financiële meerjarenplanning** en werd goedgekeurd op de raad van bestuur van maart 2018. Toekomstige projecten worden eerst financieel doorgerekend in de planning. Indien haalbaar, zal de directie een aangepaste financiële planning ter goedkeuring voorleggen aan de raad van bestuur met toevoeging van het bijkomend investeringsproject. Het financiële plan is een flexibel instrument dat vlot kan inspelen op opportuniteiten. De SHM bereid zich zo goed mogelijk voor op een fusie.
- In de financiële meerjarenplanning is een post voor onderhoud en herstellingen opgenomen (2019 270.000 euro). Dit sluit goed aan bij de daadwerkelijke onderhouds- en herstelkosten in 2018. In de financiële meerjarenplanning dalen deze kosten stapsgewijs tot circa 120.000 euro in 2024. Dit is gebaseerd op de aannahme door EGEH dat de onderhoudskosten dalen door vervanging en renovatie van haar onderhoud intensieve patrimonium.

De visitatiecommissie begrijpt de aannahme van de SHM dat vernieuwing van het patrimonium kan leiden tot lagere onderhoudskosten, maar zij pleit om drie redenen voor voorzichtigheid. Ten eerste is het inzicht van de SHM in de onderhoudsbehoefte van haar patrimonium nog sterk in ontwikkeling. Ten tweede kan de uitvoering van het investeringsprogramma (vervangingsbouw) door allerlei oorzaken vertragen waardoor de daling van de onderhoudskosten ook later zal inzetten. Ten derde kan de fase van het uitverhuizen van bewoners uit te slopen wonen en het beheren van leegstand patrimonium leiden tot extra kosten.

- EGEH maakt sinds kort ook gebruik van een **begroting** waarbij halfjaarlijks de stand van zaken wordt opgemaakt en de SHM een prognose maakt voor de rest van het jaar. De organisatie gebruikt de begroting als een waardevol korte termijn instrument om werkings- en onderhoudskosten te volgen en te beheersen, en het kostenbewustzijn van de werkorganisatie te versterken.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

Eigen Gift Eigen Hulp informeert burgers snel en duidelijk, al is de onthaalbalie in het huidige kantoor moeilijk toegankelijk en is er onvoldoende privacy. Vanaf juli 2020 neemt de SHM haar intrek in een nieuw kantoor dat hieraan wel voldoet. Aan personen die zich willen inschrijven, licht de SHM de mogelijkheden en de voorwaarden van het huren van een sociale woning en het gevolgde toewijzingssysteem toe. De kandidaat-huurders kunnen ook terecht in het lokaal woonloket van de gemeente Kuurne waarmee de SHM samenwerkt. De SHM begeleidt hen bij het in orde brengen van het inschrijvingsdossier en informeert over rechten en plichten. Ze wijst onder meer op de verplichting om sociale en domiciliefraude te vermijden. De schriftelijke communicatie is helder en in klare taal opgesteld. Sinds de 2018 beschikt EGEH over een website. Het voornaamste aandachtspunt is de klachtenprocedure: deze is onbekend bij de huurders waarmee de visitatiecommissie sprak en is niet opgenomen in het intern huurreglement of het infomapje. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van EGEH voor deze doelstelling als goed.

- De visitatiecommissie beval in haar **rapport uit 2014** aan om een communicatiestrategie uit te werken en meer oog te hebben voor klantvriendelijkheid. Volgens zowel de bewoners als de actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, zit er dynamiek in de SHM die voordien ingedommeld leek. De voorbije jaren stond de SHM open voor het verbeteren van het communicatiebeleid en het onthaal. Niet alle ambities werden evenwel gerealiseerd. De nieuwsbrieven en folders staan nog niet op punt en de contacten van de technische dienst met bewoners over meldingen tonen een gebrek aan empathie. Gezien de geplande verhuis en de gerealiseerde verbeteringen qua informatie en communicatie heeft de SHM echter een nieuw elan gevonden.
- EGEH heeft een **kantoor** in het centrum van Kuurne met voldoende parkeerruimte in de omgeving, maar het is moeilijk toegankelijk voor personen met een fysieke beperking. Het kantoor is voor het publiek toegankelijk op dinsdag- en vrijdagvoormiddag en op donderdagnamiddag. EGEH biedt de mogelijkheid om een afspraak te maken op een ander moment. De SHM is dagelijks tijdens de kantooruren telefonisch en via e-mail bereikbaar en biedt een technische permanentie 's avonds, tijdens het weekend en in de verlofperiodes. Het huidige kantoor is aan vernieuwing toe. Ook is de privacy van de klanten niet verzekerd omdat het onthaal uitkijkt op de wachtzaal.
- Vanaf juli 2020 neemt EGEH haar **nieuw kantoor** in gebruik. Het nieuw kantoor is voor het gemeentebestuur een betekenisvol signaal om ook na een fusie een fysieke aanwezigheid te behouden in het belang van de dienstverlening aan bewoners uit de gemeente. Het kantoor voorziet in een afgescheiden wacht ruimte, is rolstoeltoegankelijk, GDPR-conform ingericht en heeft een afzonderlijke spreekruimte, zodat respect voor privacy beter verzekerd is.
- De SHM begeleidt de kandidaten bij het in orde brengen van hun **inschrijvingsdossier** en informeert hen over de rechten en plichten van de huurder en de verhuurder. Kandidaten kunnen zich zowel voor de SHM als voor het SVK inschrijven via het Woonloket van de gemeente Kuurne. Toch kiest EGEH er voor om de inschrijving van een kandidaat-huurder samen met de kandidaat te doen. Op die wijze worden vragen meteen beantwoord en geeft EGEH toelichting over het onderhoud van de woning, de huisbezoeken en de werking van de onderhoudsdienst van EGEH. De SHM wijst bij de toelichting van het huurcontract op de verplichtingen van de huurder om sociale en domiciliefraude te vermijden. EGEH informeert de kandidaten over een solidaire verdeling van de kosten van de onderhoudsdienst over alle huurders (zie OD 3.2). De kandidaat-huurder kan een bezoek brengen aan de woning tijdens een toewijzingsbezoek of op het kantoor de foto-map inkijken die de SHM maakte per woning. De dienst huurders stelt voor de huurder een losbladig mapje samen met daarin toelichting over o.a. de huurovereenkomst, de rechten en plichten van de huurders, de huurprijsberekening en de huurlasten, de taalvereisten en allerlei nuttige tips. De SHM heeft nog geen globale brochure voor kandidaat-huurders beschikbaar.

- In het kader van de **actualisatie van de wachtlijst** ziet EGEH een meerwaarde in het herhaald aanschrijven van kandidaten om een correcte wachtlijst te bekomen. De SHM onderhoudt een goede afstemming met het OCMW om te voorkomen dat mensen onterecht van de wachtlijst geschrapt worden. Aan de kandidaten, die niet reageerden binnen de termijn, wordt een herinneringsbrief gezonden. Bij het afsluiten van de actualisatie in 2017 werden 36% van de kandidaat-huurders geschrapt. Het aantal schrappingen daalde in 2019 naar 30%, maar blijft behoorlijk hoog.
- Sedert 2018 werkt de SHM met een boordtabel om haar **communicatiedoelstellingen** te vertalen naar acties. Daardoor worden de interne en externe communicatieproducten zoals brieven, website, facebook-pagina en de toekomstige digitale nieuwsbrief periodiek geactualiseerd.
- De **briefwisseling** van de SHM is in heldere taal opgesteld. In 2017 werd in samenwerking met het OCMW het traject Klare Taal opgestart. De SHM nodigde huurders uit in twee praatgroepen om te evalueren of de communicatie duidelijk is. In 2019 herhaalde de SHM dit voor 103 modelbrieven. De bewoners waarmee de visitatiecommissie sprak, bevestigden de goede en duidelijke briefwisseling. De brieven vermelden steeds de contactpersoon en de contactgegevens. Jaarlijks ontvangt de huurder een persoonlijk overzicht van alle kosten per rubriek. Daarbij wordt ook een overzicht toegevoegd waarin per type huurlast de totale kostprijs, de verdeelsleutel en het jaarlijks en maandelijks aandeel van de huurder vermeld wordt. Tenslotte ontvangt de huurder een folder met bijkomende info over de huurlasten.
- EGEH heeft sinds 2018 een eigen website. De bescheiden **website** omvat rubrieken met informatie voor kandidaat-huurders en huurders, een lijst van het patrimonium per wijk, een lijst met vragen en antwoorden en een aanvraagformulier voor een herstelling. De herstelverplichtingen voor de huurder worden niet verduidelijkt. De kandidaat-huurders kunnen vanaf 2020 hun plaats op de wachtlijst consulteren op de website. De website deelt ook heel wat algemene informatie over de berekening van de huurprijzen, sociale wetgeving voor kandidaten en huurders, aankondigingen van activiteiten in de wijken, informatie over leefbaarheid en een kort verslag van de bewonersvergaderingen. EGEH is gestart met het uitwerken tegen 2020 van een digitale nieuwsbrief 'dé E-GazEtH', een krantje dat vier keer per jaar verschijnt met nieuws voor de huurders. Burgers en sociale partners kunnen de jaarverslagen van de SHM op de website raadplegen, maar het intern huurreglement en het vorige visitatierapport zijn niet beschikbaar. Vanop de website kunnen de gebruikers geen formulieren downloaden. EGEH benut sinds 2020 sociale media met een eigen Facebook-pagina waarop de SHM initiatieven en nieuwtjes bekendmaakt.
- De website vermeldt de summiere informatie over het indienen van een **klacht**, maar er is geen invul- of voorbeeldformulier beschikbaar. De website meldt het emailadres en het telefoonnummer van een medewerker van de dienst huurders als klachtenbehandelaar. De klachtenprocedure is ook niet opgenomen in de huurdersmap. Naar aanleiding van een klacht bezoekt EGEH de klagers thuis en bezorgt hen een informatiefolder. Hierin staan de stappen die ze volgt zodat de klager weet hoe de procedure in elkaar zit. Jaarlijks ontvangt EGEH enkele klachten vooral over de onvoldoende opvolging van meldingen over leefbaarheid of technische problemen. De visitatiecommissie stelt vast dat er bij de SHM enige verwarring bestaat over de rol van de klachtenbehandelaar en over het onderscheid tussen een melding en een klacht. EGEH voorziet in het kader van haar strategische doelstellingen een evaluatie en optimalisering van de klachtenrapportering. De visitatiecommissie moedigt de SHM aan deze problematiek ter harte te nemen en de klachtenbehandeling beter bekend te maken bij haar klanten. De bekendmaking kan bijvoorbeeld door een online-formulier op de website te plaatsen en een folder in de huurdersmap.
- Tijdens de toelichting van de huurovereenkomst beklemtoont EGEH het belang van het doorgeven van de correcte gezinssamenstelling en het effectief bewonen van de sociale woning. Ook tijdens het toewijzingsgesprek wordt de procedure **domiciliefraude** aan de toekomstige huurder toegelicht. De SHM heeft het voornemen om het voorkomen van domiciliefraude als een thema op te nemen in de digitale nieuwsbrief die in 2020 gelanceerd wordt.

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

Beoordeling: goed

De informatiedeling door Eigen Gift Eigen Hulp naar de VMSW, het agentschap Wonen-Vlaanderen en het gemeentebestuur verloopt correct. De SHM neemt actief deel aan het lokaal woonoverleg. EGEH overlegt met de gemeentelijke diensten en informeert alle actoren op een proactieve wijze. EGEH publiceert haar jaarverslagen op de website, maar niet het vorige visitatierapport. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze doelstelling toch als goed.

- Er zijn geen indicaties dat de informatiedeling met VMSW en Wonen-Vlaanderen niet optimaal verloopt. Ook de gegevens op de prestatiedatabank werden tijdig geactualiseerd. Daarom gaat de visitatiecommissie ervan uit dat de communicatie correct verloopt.
- Gezien de sterke vermenging en de korte lijnen tussen het gemeentebestuur en de raad van bestuur van de SHM verlopen de contacten zowel formeel als informeel goed. De directeur overlegt maandelijks met de burgemeester van Kuurne. De SHM informeert de gemeente Kuurne van bij de start over haar projecten. De actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, getuigen van een gegroeide sociale reflex van bij aanvang van een project.
- Zowel de voorzitter als de directeur zijn aanwezig op het **lokaal woonoverleg**, soms vergezeld dooreen door een medewerker van de SHM. EGEH informeert het overleg over de stand van zaken van de projectvoorbereidingen, de versnelde toewijzingen, de analyse en actualisatie van de wachtlijsten en de samenwerking met het buurthuis in de wijk Spijker en Schardauw.
- Volgens de gemeentelijke ambtenaren nam EGEH hun opmerkingen over de infrastructuurwerken niet altijd ter harte. Gezien de snelheid van uitvoering door de SHM, zou ze haar projecten volgens de ambtenaren beter vroeger aftoetsen bij de gemeentelijke diensten. EGEH gaat wel in op hun vraag om de woningtypologie in haar projecten bij te sturen rekening houdend met de ambitie van het Woonplan Kuurne.
- EGEH publiceert haar jaarverslagen op de website. De verslagen zijn op een overzichtelijke wijze opgesteld en lichten de werking van de SHM op een klare wijze toe. De website vermeldt het toewijzingsreglement van de gemeente Kuurne maar toont geen links naar de websites van de gemeente, het SVK of andere woonactoren. Het vorige visitatierapport uit 2014 wordt niet op de website gepubliceerd. De visitatiecommissie is van mening dat het goed informeren van alle belanghebbenden bijdraagt tot een betere inzicht in de werking van de SHM en het sociaal wonen in het algemeen.
- EGEH maakt deel uit van het **Zuid-West-Vlaams netwerk** van SHM's. Dit netwerk komt maandelijks samen waarin de directeurs van de diverse SHM's elkaar bijstaan met raad, daad en advies. Het Zuid-West-Vlaams netwerk zorgt voor een gezamenlijke belangenbehartiging van de sociale huisvesting in de regio.
- Samen met woon- en welzijnspartners, lokale besturen en bovenlokale overheden uit de regio Zuid-West-Vlaanderen, maakt EGEH deel uit van het netwerk W13. Dit is een vereniging opgericht door de lokale OCMW's en het CAW Zuid-West-Vlaanderen met als doel een gezamenlijke sociaal welzijns- en zorgbeleid voor de regio te voeren. W13 wil o.a. op het vlak van wonen huurders en verhuurders ondersteunen die woonproblemen ervaren.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Eigen Gift Eigen Hulp organiseert geen systematische en objectieve tevredenheidsmetingen. De SHM peilt op een kleinschalige manier naar de tevredenheid van haar klanten. De metingen zijn beperkt tot specifieke aspecten en tot bepaalde wijken of complexen. EGEH volgt de tevredenheid van klanten ook op naar aanleiding

van een herstelling of bij een huisbezoek. De buurtwerkster van het OCMW interviewde een aantal bewoners uit de wijk Spijker en Schardauw over de leefbaarheid in de wijk. EGEH communiceert slechts in beperkte mate over de resultaten van de metingen of over de vooropgestelde en uitgevoerde verbeteracties. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van EGEH voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- De visitatiecommissie beoordeelde in 2014 de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar. De visitatiecommissie stelde vast dat er bij EGEH geen sprake was van periodieke tevredenheidsmetingen op een systematische of structurele manier. De SHM ontwikkelde daarop een **eigen strategie** in het omgaan met tevredenheidsmetingen, omdat ze in het verleden ook al had vastgesteld dat de tool van de VMSW onvoldoende bruikbaar zou zijn voor een kleine SHM als EGEH. Tijdens de visitatieperiode organiseerde EGEH enkele kleinschalige bevestigingen en een leefbaarheidsenquête in de wijk Spijker en Schardauw met medewerking van het OCMW. De visitatiecommissie behoudt de beoordeling 'voor verbetering vatbaar' gezien de schaal en methode van de uitgevoerde bevestigingen enerzijds en de geplande initiatieven anderzijds.
- De SHM organiseert **kleinschalige bevestigingen** waarbij de klanten persoonlijk aangesproken worden. Met deze bevestigingen wil EGEH de vinger aan de pols houden wanneer ze concrete ingrepen onderneemt, zoals het plaatsen van fietsrekken of een afzuigingsysteem in een specifiek complex. EGEH volgt ook continu de tevredenheid van klanten op naar aanleiding van een herstellingswerk, namelijk door de huurder persoonlijk te bevestigen naar tevredenheid over de technische dienst. Op een zelfde wijze bevestigt EGEH haar klanten naar hun tevredenheid over werken door externe aannemers. Gezien de afhankelijkheidsrelatie tussen huurder en verhuurder, meent de visitatiecommissie dat de resultaten van dergelijke gesprekken vertekend kunnen worden. EGEH neemt de resultaten van deze enquêtes op in haar jaarverslag, maar communiceert hierover vooral intern. EGEH ontwikkelt nog geen verbeteracties op basis van de bevestigingen.
- In samenwerking met het OCMW en de buurtwerkster organiseerde EGEH een **leefbaarheidsenquête** bij de bewoners van de wijk Spijker en Schardauw. De buurtwerkster interviewde 78 bewoners (wat ongeveer de helft van alle huurders is) over de leefbaarheid in de wijk, de woonomgeving, de overlast en onveiligheid, de verhuisneiging, de tevredenheid over de woning en tenslotte over de dienstverlening van de SHM. EGEH vertaalde de resultaten in enkele acties zoals meer aandacht voor de kwaliteitsverbeteringen van de woningen, de aandacht voor vocht- en schimmelproblemen en het sensibiliseren tegen zwerfvuil. De resultaten en de verbeteracties werden niet gecommuniceerd met de klanten van de SHM.
- In het najaar van 2019 organiseerde EGEH een **enquête over de dienstverlening en het onthaal**. De huurders en dienstverleners konden de enquête invullen via de website of een formulier ophalen op het kantoor. EGEH ontving 44 ingevulde enquêtes. De respondenten melden als belangrijkste gebreken de beperkte fysieke toegankelijkheid van het kantoor en het gebrek aan privacy aan het onthaal. De resultaten nam de SHM mee bij het ontwerpen van het nieuwe kantoor.
- Vanaf 2019 voorziet EGEH een bevestiging over de tevredenheid van de huurders over hun woning tijdens een huisbezoek. Jaarlijks worden immers een 125-tal bezoeken afgelegd door de dienst huurders. De visitatiecommissie vindt het zeer opmerkelijk dat de SHM een bestand bijhoudt met daarin de beoordeling door de individuele huurder over de dienstverlening. Het risico bestaat dat de score afhankelijk wordt van een sociaal gewenst antwoord tegenover de vraagsteller. De objectiviteit kan bovendien in het gedrang komen, enerzijds wanneer de uitspraak betrekking heeft op de vraagsteller of een andere collega van de SHM en anderzijds wanneer de verwerking uitgevoerd wordt door de medewerker waarover de bemerking gaat. Dergelijke scores dienen uiteraard anoniem te blijven zodat de vereiste dienstverlening nadien verzekerd kan worden onafhankelijk van de toegekende beoordeling.
- In haar strategische planning voorziet de SHM jaarlijks drie tevredenheidsenquêtes bij huurders waaronder een tevredenheidsmeting over de klantvriendelijkheid. EGEH heeft de intentie om een algemene huurdersbevestiging te organiseren in samenwerking met Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.

- In 2020 plant de SHM een tevredenheidsmeting in het kader van de klantvriendelijkheid bij het onthaal, een enquête over het groenonderhoud in de wijk Spijker en Schardauw en een enquête over de renovatie van de liften van het complex Rode Kruisplein.

De visitatiecommissie stelt vast dat EGEH inspanningen leverde met betrekking tot de klantenbevraging na het vorige visitatierapport. De SHM peilde op een eigen manier - waarbij de objectiviteit niet altijd verzekerd wordt - naar de tevredenheid van haar klanten, maar communiceerde nauwelijks over de resultaten of over de verbeteracties. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om de tevredenheidsmetingen systematisch te organiseren waarbij de verschillende aspecten van de dienstverlening bij de verschillende doelgroepen aan bod komen. De SHM dient haar geplande metingen te toetsen aan de vereisten van objectiviteit en periodiciteit en de resultaten en verbeteracties te communiceren met haar klanten.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

Aanbeveling OD 1.1

Ondanks de slechte score voor de visitatieperiode levert de SHM vandaag goede prestaties voor deze doelstelling. De visitatiecommissie kan enkel aanbevelen het traject dat men reeds aanvatte met dezelfde drive en organisatiebeheersing te blijven voortzetten

Aanbeveling OD 3.2

De SHM beschikt voor alle groepen van sociale woningen uit haar patrimonium over een gedetailleerd overzicht van alle kosten en hoe deze berekend worden. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om op basis van deze inzichten een visie te ontwikkelen hoe ze op langere termijn wil omgaan met de huurlasten en deze vervolgens ook te implementeren.

Aanbeveling OD 4.3

Volgens de visitatiecommissie beschikt EGEH niet over een onderbouwde aanpak om leefbaarheidsproblemen over de totaliteit van haar actieterrein te voorkomen en aan te pakken. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om dergelijke visie te ontwikkelen en ze toe te passen. De initiatieven vertrekken best vanuit een probleemanalyse van iedere locatie en met de focus op preventieve en sensibiliserende acties. Eventueel kan de SHM taken toekennen aan zowel interne als externe spelers wanneer zij hun rol op een duurzame wijze opnemen. Door opleiding of ervaringsuitwisseling kunnen de nodige competenties binnen de SHM verhoogd worden.

Aanbeveling OD 6.3

De visitatiecommissie stelt vast dat EGEH inspanningen leverde met betrekking tot de klantenbevraging, maar ze communiceerde nauwelijks over de resultaten of over de verbeteracties. EGEH kan de weg die ze nu bewandelt door in gesprek te gaan met bewoners via gerichte bevestigingen, aanvullen met globale tevredenheidsmetingen over haar dienstverlening. De SHM dient haar geplande metingen te toetsen aan de vereisten van objectiviteit en periodiciteit en dient de resultaten en verbeteracties te communiceren met haar klanten.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

5.3 Goede praktijken bij de SHM

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

Renovatieplan tastbaar maken vanuit een tentoonstelling in de wijk.

Spijker & Schardauw is niet zomaar een woonwijk. Deze wijk heeft een bedenkelijk imago tot ver buiten de woonwijk. Een project ontwikkelen betekent dat het brede draagvlak bewaakt dient te worden. Eigen Gift Eigen Hulp besloot in overleg met de VMSW en de gemeente een stedenbouwkundige studie te ontwikkelen en deze toe te lichten via een publieke en mobiele tentoonstelling (displays met foto's, korte begeleidende teksten met een begeleidende informatiebrochure opgemaakt vanuit de principes van Klare Taal). Vanuit de overtuiging 'een beeld zegt meer dan 1000 woorden'.

In samenwerking met EGEH, het Buurthuis Spijker & Schardauw, de gemeente Kuurne, SBA Gent en een externe partij kreeg het opzet vorm. De tentoonstelling werd geopend met een persontmoeting op 12 november 2019 in het Buurthuis van Spijker & Schardauw.

In het kader van een optimaal bereik werd beslist de tentoonstelling als volgt aan het publiek te presenteren;

- De tentoonstelling stond van 13 november 2019 tot 6 december 2020 in het Buurthuis Spijker & Schardauw en was toegankelijk voor het brede publiek (bewoners wijk en omwonenden)
- Vervolgens staat de tentoonstelling sedert 2 januari 2020 in de wachtzaal in het kantoor van Eigen Gift Eigen Hulp (huurders en kandidaat-huurders)
- Het opstellen van de tentoonstelling in de openbare bibliotheek van Kuurne was gepland tussen 15 april 2020 en 15 mei 2020 (de bewoners van Kuurne). De maatregelen ten gevolge van de Coronacrisis deden ons hiervan voorlopig afzien. Momenteel is deze tentoonstelling gepland in de maand oktober 2020 in overleg met de verantwoordelijke van de bibliotheek mevr. K. Bonte (afhankelijk van de maatregelen i.k.v. COVID-19 in deze periode).

De visitatiecommissie apprecieert vooral het feit dat met deze tentoonstelling de debatten op een veel permanentere manier werden aangezwengeld dan bij een eenmalige toelichting.

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

Renaat Vandevelde	Directeur
Etienne Vancoppenolle	Voorzitter raad van bestuur
Ludwig Van Wonterghem	Bestuurslid
Jents Debruyne	Bestuurslid

Medewerkers SHM

Eline Deblauwe	Financieel-administratieve medewerker
Hanne Lauwers	Dienst Huurders
Saartje Bossuyt	Dienst Huurders
Tom Desmet	Bouwtechnisch medewerker

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

Isabel Tremerie	Woonbeleidscoördinator
Ruben Bruyneel	Diensthooft dienst 'mens en leefomgeving'
Liselore Winters	Buurtwerkster Spijker en Schardauw
Andy Vandorpe	Diensthooft Publieke Ruimte
Sam Veys	Deskundige Ruimtelijke Omgeving

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

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- Er werden 62 huurders uitgenodigd, 22 huurders waren aanwezig

De namen van de huurders worden omwille van de privacy niet vermeld.

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

Francis Benoit	Burgemeester
Francis Watteeuw	Schepen ondermeer bevoegd voor wonen
Bram Deloof	Voorzitter Bijzonder Comité Sociale Dienst

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 (*VWF*) en (2^o) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (*EKM*s). De door de *VMSW* of het *VWF* verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de *VMSW* en het *VWF* lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbrenging verwachten. Zowel de woning als de ontlenaar 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 ontlenaar geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de *VMSW* 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamsewoonlening.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het *VWF* noemt de 'bijzondere sociale lening' 'sociale lening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be). De door de *VMSW* en het *VWF* gehanteerde andersoortige terminologie resulteert in begripsverwarring, te meer er ook door *EKM*'s sociale leningen worden verstrekt waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie van het toekennen van een sociale lening door een *EKM*. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van *EKM*'s is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de *VMSW* of het *VWF*, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 *EKM*'s actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

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

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

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

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

K-waarde of K-peil: de K-waarde geeft het algemene isolatieniveau van een woning aan. De K-waarde moet zo laag mogelijk zijn: een lage K-waarde betekent namelijk dat een woning beschikt over een hoog isolatieniveau, wat helpt om warmteverliezen tegen te gaan. De K-waarde wordt berekend aan de hand van de U-waarden (zie U-waarde) van de verschillende bouwdeelen en ook de compactheid van het gebouw speelt een belangrijke rol. Dit is immers logisch, want een compact gebouw heeft minder ontwikkelvlakke 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 werd aangeduid.

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

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

Nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (*BSO*)

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

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

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

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

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

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

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

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

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

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

VIVAS: Vereniging Inwoners VAn Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

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

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

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

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

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

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtdijst: zie *actualisatie*

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



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

**Formele reactie van
Eigen Gift Eigen Hulp (3240),
Kuurne
op het visitatierapport van
8 december 2020**





EIGEN GIFT

EIGEN HULP

KUURNE

Kuurne, postdatum

Koningin Elisabethstraat 19
8520 KUURNE
Tel: 056/73.81.11
Mail: shm@egeh.be
www.eigengifteigenhulp.be

Openingsuren:

dinsdag: 9u – 11u30
donderdag: 14u30 – 18u
vrijdag: 9u – 11u30

De heer Matthias Diependaele
Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en
Onroerend Erfgoed
Seven – 7^{de} verdieping
Koning Albert II-laan 7
1210 Sint-Joost-ten-Node

Uw contactpersoon: Renaat Vandevelde

Betreft : Reactie van de Raad van Bestuur op de definitief visitatierapport dd. 8 december 2020.

Geachte Meneer de Minister,

Het definitief visitatierapport dd. 8 december 2020 mochten wij in goede orde ontvangen en wij willen dan ook iedereen bedanken die hieraan meegewerkt heeft. Het Bestuur drukt zijn tevredenheid uit met het goede rapport dat ook vorm geeft aan de inspanningen van EGEH de laatste jaren.

De Raad van Bestuur van Eigen Gift Eigen Hulp gaat unaniem akkoord met de inhoud van het definitief rapport met inbegrip van de beoordelingen en de geformuleerde aanbevelingen. In haar zitting van 1 december 2020 heeft de bestuursvergadering beslist geen bijkomende aanbevelingen en reactie te formuleren en beschouwt het voorgestelde conceptrapport als het definitief rapport. De aanbevelingen werden als waardevol beschouwd door het Bestuur en het team van Eigen Gift Eigen Hulp cv.

Op vandaag is het team van EGEH druk doende om deze aanbevelingen in trajecten te gieten. Met als doel deze geformuleerde aandachtspunten in de werking verder te implementeren. Betreffende de aanbevelingspunten:

- **O.D. 1.1.:** het team maakt verder werk van de 3 investeringsprojecten en is in 2021 reeds begonnen met de opstart van de implementatie van renovatie- en onderhoudstrajecten. We geven dus verder vorm aan de positieve beoordeling van de Visitatieraad die betrekking had op de periode 2018-2020.
- **O.D. 3.2.:** er werden reeds maatregelen genomen om de huurlasten te drukken en ook werd een tevredenheidsbevraging georganiseerd betreffende de hoogte van de huurlasten.
- **O.D. 4.3.:** er werd door het team in overleg met de gemeente een leefbaarheidsplan 2021 uitgewerkt, dat vertrekt van een meer integrale visie dat gericht is op alle wijken van EGEH.
- **O.D.6.3.:** in het voorjaar van 2021 wordt een strategisch tevredenheidsbeleid opgezet (maakt deel uit van het leefbaarheidsplan, cf. O.D. 4.3.)

Wij nemen de aanbeveling ter harte in en streven naar verdere optimalisatie en performantie van de werking van Eigen Gift Eigen Hulp cv.

Met oprechte hoogachting
Namens Eigen Gift Eigen Hulp cv

Etienne Vancoppenolle
Voorzitter

Renaat Vandevelde
Directeur



Opvolging Visitatierapport draftversie 19 oktober 2021

*Eerste opvolging aanbevelingen Visitatieraad en stand van zaken
prestatievelden*

Team EGEH

1 december 2020

O.D. 1.1: De shm realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Aanbeveling Visitatiecommissie: *“In dit geval kan de visitatiecommissie enkel aanbevelen het traject dat men reeds aanvatte met dezelfde drive en organisatiebeheersing te blijven voortzetten.”*

Korte opvolging vanuit EGEH:

1. Project De Vlastuin

- Basisaanbestedingsdossier is voorbereid door EGEH en 2DVW (bouw + infra)
- Programmatieaanvraag BECO KTP februari 2021 (deadline 01/01/2021): Dienst Woningen doet programmatieaanvraag op 2 december 2020
- Timing:
 - Opstart werken: september 2021
 - Realisatie: voor zomerverlof 2023

2. Project D&B (vier fasen)

- Fase I: in uitvoering – realisatie: voor zomerverlof 2021
- Fase II:
 - VO Bouw goedgekeurd op BECO oktober 2020 (geprogrammeerd op meerjarenplanning)
 - Voorbereiding basisaanbesteding BECO juni 2021
 - Opstart bouw fase II: oktober 2021
- Infrastructuurdossier D&B fase II, III en IV
 - Overleg VMSW juli 2020: apart dossier opmaken (1 ontwerp, 3 uitvoeringsfasen) => infradossier niet via BECO (wel organisatie infovergadering BECO en plenaire)
 - EGEH: offertes opgevraagd ontwerp bureaus opmaak infra (offertes uiterlijk 06/12/2020 aan EGEH)
 - Uitvoering infra fase II (heraanleg van groenzones en voetpaden): einde bouwwerken fase II.

3. Project Spijker & Schardauw

- Wedstrijd voorstudies: 17/09/2020
- Gunning en toewijzing aan definitief ontwerp team: RvB 13 oktober 2020
- Communicatie met gemotiveerde gunningsbeslissing en wedstrijdverslag aan Teams: 20 oktober 2020
- Sluiting opdracht: 3 november 2020

O.D. 1.4.: De shm verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren

Korte opvolging vanuit EGEH

1. Aankoop gronden De Nieuwe Vierschaar te Kuurne

- Bram Peene (Afdeling Vastgoedtransacties) maakt schattingsverslag op (begin november 2020).
- Afhankelijk van prijsbepaling => onderhandeling met Danneels NV in 2021.

2. Opmaak ruilakte project De Vlastuin:

- Instrumenterend ambtenaar is B. Peene (Afdeling Vastgoedtransacties)

3. Verkoop kantoor Andries aan Politiezone Vlas:

- Akkoord verkoopprijs tussen Politie en EGEH (RvB oktober 2020): 570 000 EUR (cf. schattingsverslag)
- Instrumenterend ambtenaar is B. Peene (Afdeling Vastgoedtransacties)
- Verkoop in mei 2021 (15 jaar ononderbroken huur)

4. Vraag private eigenaars aankoop restgrond EGEH (NH 42 en Vlasbloemstraat 7)

- Afdeling Vastgoedtransacties zal begin 2021 schattingsverslag opmaken.

Korte opvolging vanuit EGEH

1. Verdere voorbereiding van een 'geconsolideerd investeringsplan EGEH' (verdere actualisering en invoering van een continue cyclus voor een werk dat nooit af zal zijn). Integraal, ambitieus traject met koppeling tussen:

- Technisch beleid (foto van het patrimonium en initiatieven)
 - Financieel beleid: projectie en optimaal benutten van FS-3 (dalende onderhoudskost en toename GSC)
 - HRM: basis werkplanning Dienst Woningen
 - Communicatie aan huurders: opmaak planningsvademeccum (bijv. een huurder vraagt wanneer keuken vervangen zal worden – medewerker kan vanuit vademeccum huurder laten weten dat een groepsvervanging is geprogrammeerd in 2024 = transparante communicatie aan huurders)
 - Klantgericht traject (afstemming vraag en aanbod): cf. OD 1.5.
-
- Inhoud plan (geconsolideerd):
 - Meerjarenplanning investeringen (S&S, D&B en Vlastuin) - afgewerkt
 - Meerjarenplanning renovaties (investeren in duurzaamheid te behouden patrimonium) – in voorbereiding
 - Meerjarenplanning onderhoudswerken (geen investeringen maar opname in begroting en kostenstructuur EGEH) in voorbereiding

 - Koppeling aan financieel beleid (jaarlijkse actualisering in financiële meerjarenplanning)
 - Investerings: FS-3
 - Renovaties: FS-3
 - Onderhoud: kosten – opdeling in (cf. kostennorm FiGi !!!)
 - (1) Budgetten (cf. begroting 2021) – niet in te plannen
 - (2) Voorzieningen: planning

 - Stand van zaken 1 december 2020
 - Patrimoniumanalyse deel II door Dienst Woningen afgewerkt met overzicht van renovatie- en onderhoudswerken patrimonium EGEH 2021 -2020 (exell is koppeling bestemming patrimonium en criteria scorecard)
 - Werkplanning is mee uitgewerkt: HRM-planning DW ter uitvoering van het plan 2021 - 2030
 - December 2020: financiële planning (daarna terugkoppeling naar implementatie)

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Cf. prestatieveld 1 (geïntegreerd investeringsplan en -traject)

OD 3.2.: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling Visitatie: *“Omwille van het ontbreken van een aanpak beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM op deze operationele als voor verbetering vatbaar.”*

Aanbevelingen: geen formele aanbeveling kunnen vaststellen, wel onrechtstreeks =>

- 1/ snel werk maken van een aanpak
- 2/ huurders betrekken bijv. bij gemeenschappelijk onderhoud (ontwikkeling in enquêtebeleid 2021)
- 3/ geen tevredenheidsmeting over de huurlasten (opname in enquêtebeleid 2021)

De hoge huurprijs is deels een historisch gegeven (aandeel appartementen patrimonium EGEH, doorrekening onderhoudstechniekers in de huurlasten): traject om dit aan te pakken vergt tijd (cf. schaalvergroting: plan van aanpak en stroomlijnen beleid van mogelijk samenwerkingsverband.)

Toch zijn er in dit verband reeds opvolgingsinitiatieven gezet.

1. HRM-traject en verder uitbouw Dienst Woningen

- De afbouw van de herstellingdienst van 1,8 VTE naar 1,2 VTE enerzijds en de uitbouw van de Dienst Woningen van 1 VTE naar 1,6 VTE (Gratiaan Lemey). Gevolgen:
 - Minder loon dat doorgerekend zal worden in de huurlasten (vanaf 2021)
 - De toename van de loonkost in de kostenstructuur
- HRM en competenties binnen Dienst Woningen:
 - Deze oefening past in de uitbouw van een strategische component en operationele component binnen de Dienst Woningen.
 - Aandachtspunt Visitatieraad: communicatiestijl Dienst Woningen (wordt ten dele erkend, want een medewerker van een TD moet ten dele streng zijn) => de inschakeling van Gratiaan (kent het patrimonium en de huurders met 15 jaar ervaring, heeft ook ervaring met herstellingen en duurtijd)
 - Organisatie Dienst Woningen op 01.12.2020

Tom Desmet (strategisch medewerker)

- ⇒ Planning, voorbereiding en implementatie investerings- en renovatietrajecten
- ⇒ Continue gegevensverzameling en monitoring patrimonium (scorecards en huurschatter)

Gratiaan Lemey

- ⇒ Uitvoering van plaatsbeschrijvingen
- ⇒ Opvolging herstelbeleid en collectieve rondgang

2. Voorbereiding bevraging huurders betreffende de huurlasten (cf. voorontwerpen leefbaarheidsplan 2021 & boortabel huurdersparticipatie 2021)

- Tevredenheidsbevraging huurders EGEH betreffende huurlasten (cf. B.5.2.1. p. 25)
- Bevraging onderhoud gemeenschappelijke delen: uitbesteding of onderhoud door huurders zelf (cf. huurlasten EGEH) (cf. B.2.2.1 p. 22)

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Opmerking Visitatie:

Bij de ondertekening huurcontract: *“De SHM gebruikt het Ziezo-handboek niet, maar wil op termijn de meest gemelde problemen visualiseren met pictogrammen in haar communicatie naar huurders.”*

Opvolging van EGEH:

- Actie vanuit Dienst huurders: Bij de start van de huurovereenkomst krijgen de nieuwe huurders een document mee ‘Hoe voorkom ik een hoge waterfactuur’ op basis van foto’s van de meest gestelde problemen. Dit in samenwerking met de dienst woningen.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Aanbeveling Visitatie: *“Voor de Visitatiecommissie is het voorkomen en aanpakken van de leefbaarheidsproblemen een opdracht die de SHM nog moet waarmaken voor het ganse actieterrein.... Door haar focus te richten op Spijker & Schardauw ontbreekt het de SHM aan initiatieven verspreid over alle wijken.”*

Opvolging vanuit EGEH:

- Opmaak visie en uitwerking concrete initiatieven (leefbaarheid koppelen aan beleid huurdersparticipatie) vanuit EGEH - **oktober – november 2020**
- Overleg over plan met gemeente: 2 overlegmomenten met diensten gemeente en sociaal huis – **25 september 2020 en 27 november 2020** (voorbereidende werkgroep)
- Terugkoppeling Visitatiecommissie op RvB (aanbevelingen integreren en aangepaste nota bezorgen aan voorbereidende werkgroep) - **1 December 2020**
- Planningsgesprek Dienst Huurders (interne HRM-cyclus ifv. haalbaarheid en timing initiatieven spreiden over 2021 en 2022) – **Begin januari 2021**
- Finale bespreking plan en goedkeuring timing – **2de helft januari 2021**
- Goedkeuring door gemeente (CBS? Gemeenteraad?), OCMW en RvB van EGEH – **Februari 2021**
- Opstart implementatie plan en opvolging vanuit de werkgroep – **Na goedkeuring plan**

Cf. ‘Leefbaarheidsplan gemeente & EGEH 2021’

PRESTATIEVELD V – FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Opvolging van EGEH

- Het financieel beleid wordt verder gezet met toepassing en verdere voorbereiding van de financiële cyclus (begroting – uitvoering – audit) en financiële planning (integratie van financial en managementaccounting)

PRESTATIEVELD VI - KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Opmerking Visitatiecommissie onbekende klachtenprocedure: *“Het voornaamste aandachtspunt is de klachtenprocedure: deze is onbekend bij de huurders waarmee de visitatiecommissie sprak en is niet opgenomen in het intern huurreglement of het infomapje.”*

Opvolging van EGEH:

- Klachtenprocedure: er werd een nieuw klachtenformulier opgesteld dat vanaf de huurcontracten van december in de huurdersmap zal zitten bij de start van de huurovereenkomst. Dit formulier zal uitgelegd worden aan de nieuwe huurders tijdens het overlopen van het huurcontract. Het nieuwe klachtenformulier werd ook toegevoegd aan de website.

Opmerking Visitatiecommissie inschrijvingsdossier: *“De SHM heeft nog geen globale brochure voor kandidaat- huurders beschikbaar.”*

Opvolging vanuit EGEH:

- Dienst Huurders is de opmaak van de brochure aan het voorbereiden en is als doelstelling opgenomen in het strategisch jaarplan EGEH 2021 (SD 5 – OD 4 tegen 1 mei 2021)

Opmerking Visitatiecommissie website: *“Burgers en sociale partners kunnen de jaarverslagen van de SHM op de website raadplegen, maar het intern huurreglement en het vorige visitatierapport zijn niet beschikbaar. Vanop de website kunnen de gebruikers geen formulieren downloaden.”*

Opvolging vanuit EGEH:

- Het intern huurreglement en het vorige visitatierapport zijn nu wel beschikbaar op de website.
- Volgende documenten kunnen gedownload worden: inschrijvingsformulier, klachtenformulier, E- GazEtH, aanvraagformulier verandering- en/of verbouwingswerken.

Opmerking Visitatiecommissie domiciliefraude: *“De SHM heeft het voornemen om het voorkomen van domiciliefraude als thema op te nemen in de digitale nieuwsbrief die in 2020 gelanceerd wordt.”*

Opvolging vanuit EGEH:

- Verschijnt in de E-GazEtH editie januari 2021

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

Opmerking Visitatiecommissie beschikbaarheid Visitatierapport: *“Het vorige visitatierapport uit 2014 wordt niet op de website gepubliceerd.”*

Opvolging vanuit EGEH:

- Het visitatierapport werd toegevoegd aan de website en is openbaar en toegankelijk voor bezoekers
- Finaal Visitatierapport 2020 zal meteen op de website geplaatst worden (vorm en structuur is reeds klaar)

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten – voor verbetering vatbaar

Aanbeveling Visitatiecommissie: *“De SHM peilde op een eigen manier – waarbij de objectiviteit niet altijd verzekerd wordt – naar de tevredenheid van klanten, maar communiceerde nauwelijks over de resultaten of over de verbeteracties. De Visitatiecommissie beveelt de SHM aan om de tevredenheidsmetingen systematisch te organiseren.”*

Opvolging van EGEH

- De meting van de tevredenheid wordt gekoppeld aan het ‘leefbaarheidsplan gemeente & EGEH’ maar is uit te voeren vanuit EGEH. De tevredenheidsmetingen worden geïntegreerd in het algemeen leefbaarheids- en huurdersparticipatiebeleid (cf. ‘Leefbaarheidsplan gemeente & EGEH 2021’)
- Ontwikkeling visie - principes metingen:
 - (1) Bevragingen organiseren per wijk/cluster
 - (2) Inhoudelijk: de bevragingen koppelen aan de leefbaarheidsdynamiek van een wijk
 - (3) Methodiek bevragingen:
 - Kwantitatief onderzoek: in kader van objectieve resultaten
 - Steekproeftrekking (tenzij kwalitatieve bevraging, cf. cluster Kasteelwijk) – de te bevragen populatie nooit groter dan 50
 - Anoniem
 - Antwoorden via 7-puntenschaal (‘van helemaal’ niet tevreden tot ‘heel tevreden’)
 - Kwalitatieve resultaatsverwerking
 - Opvolging bevraging:
 - resultaten communiceren naar huurders
 - resultaten bespreken op de RvB in kader van integratie beleid en op te zetten verbeteracties.



*Eigen Gift Eigen Hulp cvba
Lt. Gen. Gerardstraat 6
B-8520 Kuurne
T +32 56 73 81 11
BANK BE12 7785 4531 8392
BTW BE0405 336 274
www.eigengifteigenhulp.be*

JAARPLAN EIGEN GIFT EIGEN HULP 2021

'66 doelstellingen voor de toekomst'



R. Vandevelde
(Directeur EGEH)

Voorjaar 2021

INLEIDING – BELANG VAN HET JAARPLAN

EGEH wenst in de nabije toekomst en in een voorbereiding van een fusie een **performante, prestatiegerichte en doelgerichte** organisatie te worden. Vandaar wordt er eveneens aandacht besteed aan strategische trajecten die ook de basis vormen voor het strategisch personeelsbeleid (cf. doelgerichte functieomschrijvingen). Dat beleid is er op gericht dat medewerkers, doorheen het dagelijks handelen, deze doelstellingen realiseren. Het is daarbij een streven om de vooropgestelde doelstellingen zo optimaal mogelijk te realiseren.

Binnen de sociale huisvestingsector wordt deze aanpak ook gestimuleerd. Er werd een Visitatiecommissie in het leven geroepen die in haar 'Draaiboek voor de prestatiebeoordelingen van een shm' een aantal strategische doelstellingen formuleert. Het jaarplan vertrekt dan ook vanuit die strategische doelstellingen. Een shm moet voor haar erkenning voldoende bewijs leveren dat er werk wordt gemaakt om deze doelstellingen in de praktijk om te zetten.

Het jaarplan dient daarbij een driedelig doel:

- (1) **PLANNING (& ANALYSE):** samen met de medewerkers zicht krijgen op de verwachtingen die er worden gesteld in een shm. Deze verwachtingen zijn vaak veelvuldig en veelzijdig gezien er vele stakeholders zijn (lokaal bestuur, bestuurders shm, VMSW, Wonen Vlaanderen, ombudsdiensten, enz.). Een shm ontsnapt niet aan de 'wet van de complexiteit' eigen aan de non-profit. Duidelijkheid in de verwachtingen is dus van cruciaal belang. Deze verwachtingen worden vertaald in 'operationele doelstellingen'.
- (2) **UITVOERING & MONITORING:** vanuit een duidelijk doelstellingenkader de medewerkers activeren om in hun handelen ernaar te streven deze doelstellingen zoveel als mogelijk te realiseren. Op die manier worden er prestaties geleverd. Deze dynamiek verhoogt de performantie van de organisatie. Op die wijze ontstaat een prestatiegerichte organisatie. Deze uitvoering dient door de medewerkers opgevolgd en gerapporteerd te worden in het kader van het evaluatiebeleid. Dat gebeurt aan de hand van de ontwikkelde **boordtabellen**.
- (3) **EVALUATIE:** finaal moeten de doelstellingen gerealiseerd worden. Er moeten met andere woorden resultaten worden geboekt. Of de vooropgestelde targets van het jaarplan worden behaald vormt dus een evaluatiemoment. Wanneer blijkt dat doelstellingen niet behaald worden of bijgestuurd moeten worden tijdens de uitvoeringsfase, kunnen ze opgenomen worden in het jaarplan van het jaar nadien. Op die manier zijn we weer bij de plannings- en analysefase van het volgende jaar aanbeland (cyclisch proces). Belangrijk tijdens deze evaluatie is ook de terugkoppeling naar het Visitatietraject: in welke mate worden de verwachte doelstellingen gerealiseerd (cf. Visitatietraject 2020 – cf. strategisch doelstelling 6, doelstelling 6).

Deze opvolging van het jaarplan gebeurt eveneens aan de hand van de strategische gesprekscyclus (EPM als HRM-model). Daarbij wordt aan de hand van intern overleg met medewerkers en diensten de voortgang van de doelstellingenrealisatie opgevolgd (wat is gerealiseerd? Wat is niet gerealiseerd? Wat zijn de oorzaken? Kan of moet er bijgestuurd worden?)

Voorliggende jaarplan 2021 bouwt verder op het jaarplan van 2020. Voor het werkjaar 2021 worden de strategische doelstellingen vertaald in 66 operationele doelstellingen. De strategische doelstellingen worden dus wederom doorvertaald naar de operationele werking van de maatschappij voor het jaar 2021. Concreet vormt het voorliggende jaarplan 2021 een **basisdocument voor de aansturing van de werking en de medewerkers van EGEH**.

Etienne Vancoppenolle
Voorzitter EGEH

Renaat Vandevelde
Directeur EGEH

STRATEGISCHE DOELSTELLING I – BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN (PATRIMONIUMONTWIKKELING)

MONITORING: BOORDTABEL IMPLEMENTATIE GECOSOLIDEERD INVESTERINGSPLAN – GLOBAAL OVERZICHT Dienst Woningen (BLAD II)

- Doelstelling 1** De realisatie en implementatie van een geconsolideerd investerings-, renovatie- en onderhoudsplan voor EGEH als basis voor meerjarenplanningen 2021-2030 ([Tom & Gratiaan](#))
31 maart 2021
(STRATEGISCH TRAJECT)
- Opmaak van een onderhouds- en renovatieplan 2021 voor de VMSW ([Tom & Gratiaan](#))
 - ⇒ Op KT: in functie van rapportering aan de VMSW **31 maart 2021**
 - ⇒ Op LT: in functie van meerjarenplanning 2021-2030 **31 maart 2021**
- Doelstelling 2** De actualisatie van het bestemmingsplan ([Tom & Gratiaan](#))
31 maart 2021
- Doelstelling 3** Voorbereiding en monitoring van openbare verkopen à rato van 2 woningen per jaar ([Tom & Renaat](#))
31 december 2021
- Doelstelling 4** Oplevering Design and Build fase I ([Tom & Damman](#))
15 juli 2021
- Doelstelling 5** Opstart bouw D&B fase II (realisatie van 22 woningen)
- BECO KTP **juni 2021**
 - Opstart bouw D&B fase II **Oktober 2021**
 - Realisatie ontwerp infra D&B fase 2-4 **1 september 2021**
- ([Tom & Renaat](#))
1 oktober 2021
- Doelstelling 6** Opstart bouw Project De Vlastuin
- Basisaanbesteding aangemeld BECO KTP **1 januari 2021**
 - BECO KTP **Febr. 2021**
 - Opstart bouwwerken **1 september 2021**
- ([Tom, Renaat, 2 DVW](#))
30 oktober 2021

- Doelstelling 7** Realisatie van het traject Spijker & Schardauw
- Opmaak van het voorontwerp Spijker & Schardauw fase I (nieuwe naam) ([SBA Stuurgroep S&S](#))
- 25 juni 2021**
- Goedkeuring voorontwerp S&S fase I BECO Meerjarenplanning ([SBA & Dienst Woningen](#))
- 30 oktober 2021**
-
- Doelstelling 8** Effectieve verkoop van het kantoor Andries ter realisatie van liquide meerwaarden ([Renaat, Tom & Etienne](#))
- 1 mei 2021**
-
- Doelstelling 9** Realisatie van de minnelijke terugbetaling betreffende de gronden Pouckeweg ter mobilisatie en creatie van liquide middelen ([Renaat & Etienne](#))
- 31 maart 2021**
-
- Doelstelling 10** Condiëtiemeting actualiseren ter optimalisatie van de Huurschatter (cf. doelstelling 1) ([Tom, Gratiaan](#))
- 31 december 2021**
-
- Doelstelling 11** Realisatie van de aankoop procedure aankoop goede woningen HYBOMA (4 woningen Kattestraat) met definitieve besluitvorming
- 31 mei 2021** ([Tom & Renaat](#))

STRATEGISCHE DOELSTELLING II – KWALITEIT VAN DE WONINGEN (PATRIMONIUMBEHEER)

MONITORING: BOORDTABEL IMPLEMENTATIE GECOSOLIDEERD INVESTERINGSPLAN – GLOBAAL OVERZICHT Dienst Woningen (BLAD II)

- Doelstelling 12** Minnelijke schikking Arkas/Deneckere gelijkvloerse appartementen
TGB en monitoring van herstellingswerken en –kosten
([Renaat, Etienne](#))
28 februari 2021
- Doelstelling 13** Opmaak en voorbereiding van raamcontracten in het kader van de implementatie van het geconsolideerd investeringsplan
- Vloerbekleding **30 juni 2021**
 - Dakwerken **30 oktober 2021**
- ([Tom, Gratiaan](#))
31 december 2021
- Doelstelling 14** Uitvoering van de onderhoudswerken 2021 & boekhoudkundige vertaling (cf. onderhoudsplanning 2021) ([Tom, Renaat & Eline](#))
28 februari 2021
- Doelstelling 15** Uitvoering van de onderhoudswerken 2021 & boekhoudkundige vertaling (cf. onderhoudsplanning 2022) ([Tom, Renaat & Eline](#))
31 december 2021
- Doelstelling 16** Het ontwikkelen, opvolgen en evalueren van de normen en targets ter bestrijding van de frictieleegstand binnen het patrimonium van EGEH ([Tom & Gratiaan & Dienst Huurders](#))
1 april 2021
- Doelstelling 17** Realisatie van rappelmanagement werkopdrachten (in functie van klantgerichte uitvoering) ([Tom & Gratiaan](#))
- Tussentijdse evaluatie RVB **RVB mei 2021**
 - Rapportering uitgevoerde werkopdrachten, volgens soort, termijn, kostprijs en uitvoering intern/extern **31 december 2021**
- Doelstelling 18** Monitoring en evaluatie van de regiefunctie van de Dienst Woningen over de Dienst Herstellingen (bewaking uitvoering opdrachten en planning vanuit (DW) ([Tom & Gratiaan](#))
31 december 2021

- Doelstelling 19** Periodieke rondgang (driemaandelijke) van de gemene delen ter bewaking van de kwaliteit en de uitvoering noodzakelijke herstellingen (3 bezoeken per jaar en 3 verslagen per collectieve ruimte) ([Gratiaan](#))
31 december 2021
- Doelstelling 20** Uitvoering van 200 technische huisbezoeken ivv. herstelbeleid en in het kader van de investerings- en onderhoudsanalyse ([Tom & Gratiaan](#))
31 december 2021
- Doelstelling 21** Monitoring procedure aanvraag veranderingswerken door Dienst Woningen ([Tom & Gratiaan](#))
31 december 2021
- Doelstelling 22** Verzamelen en actualisering van de vereiste attesten in het kader van de actualisering en optimalisering van de scorecards (conditiemetingen) ([Tom & Gratiaan](#))
31 december 2021
- Doelstelling 23** Overheidsopdrachten: uitbreiding van de kennis - integratie van de 3P-tool en correcte notulering in navolging van het Globaal Onderzoek (cf. projectgroep Overheidsopdrachten) ([Tom, Etienne & Renaat](#))
31 december 2021

STRATEGISCHE DOELSTELLING III – ONTWIKKELING VAN HET SOCIAAL BELEID VAN EIGE GIFT EIGEN HULP

MONITORING: BOORDTABEL HP & COMM – GLOBAAL OVERZICHT Dienst Huurders (BLAD III)

- Doelstelling 24** Ontwikkeling van de sociale ogen van EGEH aan de hand van 125 huisbezoeken vanuit de dienst huurders (in kader van onderhoud woningen, uithuiszetting, cf. basisbegeleidingstaken) ([Hanne & Greet](#))
31 december 2021
- Doelstelling 25** Monitoring en rapportering van de huurachterstallen met als streefdoel in 2021 onder de 1,5% huurachterstal te blijven ([Hanne](#))
31 december 2021
- Doelstelling 26** EGEH streeft naar een zo laag mogelijk aantal uithuiszettingen in 2021 (streven = 0 - maximaal 5) op basis van de vernieuwde uithuiszettingsprocedure in het kader van een preventieve woonbegeleiding ([Hanne](#))
31 december 2021
- Doelstelling 27** Actualisatie van de woonzekerheid door opvolging van de procedure (OCMW, raadsman) om uithuiszettingen te vermijden (cf. doelstelling 26) ([Hanne](#))
31 december 2021
- Doelstelling 28** EGEH actualiseert zijn kandidatenlijst in 2021 ([Greet](#))
30 april 2021
- Doelstelling 29** Actualisering van de huurschatter (cf. actualisering conditiemetingen het in het kader van de huurprijsberekening - kaderbesluit Sociale Huur) ([Hanne & Tom](#))
31 december 2021
- Doelstelling 30** EGEH organiseert in het kader van huurdersondersteuning 1 infomoment in het kader van wetswijzigingen ([Hanne & Greet](#))
31 december 2021
- Doelstelling 31** De opmaak en realisatie van een leefbaarheidsproject binnen het patrimonium van EGEH en het opzetten van een samenwerkingsverband met de gemeente Kuurne ([Hanne, Greet & Mayken Roelstraete](#))
30 april 2021

- Doelstelling 32** Jaarlijkse beoordeling , monitoring en rapportering van de dienstverlening van EGEH in het kader van de zitdagen:
- De zitdagen gaan op 90% van de voorziene tijdstippen door (2021)
 - Er wordt een analyse georganiseerd van de kandidaten en huurders tijdens de openingsuren
 - Er wordt in 2021 een tevredenheidsmeting georganiseerd in het kader van de klantvriendelijkheid (toegankelijkheid en privacy) (tijdens de openingsuren)
- ([Hanne & Greet](#))
- 31 december 2021**
- Doelstelling 33** Realisatie van een protocol versnelde toewijzingen tussen SWZW en W13 het samenwerkingsverband met W13
- ([Renaat & Greet](#))
- 30 april 2021**
- Doelstelling 34** Evaluatie en optimalisering van de klachtenrapportering in EGEH ([Hanne](#))
- 31 mei 2021**
- Doelstelling 35** Rapportering en monitoring huisbezoeken EGEH in het kader van visitatietrajecten (cf. doelstelling 24)
- ([Hanne & Greet](#))
- 31 december 2021**
- Doelstelling 36** Opvolging van de voorbereiding traject verhuisbeweging D&B fase II met de realisatie van een procedure in samenspraak met de gemeente Kuurne (wooncoördinator in Kuurne) ([Hanne, Greet & Isabel T](#))
- 1 september 2021**

STRATEGISCHE DOELSTELLING IV – BEWAKING VAN DE FINANCIËLE LEEFBAARHEID

MONITORING: BOORDTABEL FINANCIËEL & STRATEGISCH BELEID

- Doelstelling 37** Voorbereiding (opmaak en ter goedkeuring) van de jaarrekening (eind boekhoudkundige cyclus) ([Eline](#))
15 mei 2021
- Doelstelling 38** Opmaak van het jaarverslag ([Eline & team](#))
30 april 2021
- Doelstelling 39** Versterking van de liquiditeiten van EGEH met 5% t.o.v. 2019
([Eline & Renaat](#))
31 december 2021
- Doelstelling 40** Jaarlijkse actuele financiële planning met de financieel expert van de VMSW
([Eline & Renaat](#))
31 oktober 2021
- Doelstelling 41** Opmaak overzicht onderhoudswerken 2021 en ontwikkeling overzicht boekhoudkundige voorzieningen
([Eline, Renaat & Tom](#))
1 mei 2021
- Doelstelling 42** Berekening van de FiGi-ratio 2020 (financiële gezondheids- en duurzaamheidsratio) van EGEH ([Eline & Renaat](#))
30 juni 2021
- Doelstelling 43** De realisatie van een kostenratio < 30% in het kader van de FiGi-ratio ter realisatie van een gezonde kostenstructuur binnen EGEH ([Renaat & Eline](#))
31 december 2021
- Doelstelling 44** Opmaak en voorbereiding begroting 2022 (op basis van kostenratio FiGi) –
([Eline & Renaat](#))
30 november 2021
- Doelstelling 45** Actualisering van het financieel meerjarenplan (10 jaar – werking, investeringen, enz.) ([Eline, Renaat & Tom](#)) (cf. doelstelling 1)
30 september 2021

- Doelstelling 46** Berekening van de jaarlijkse huurlasten ([Eline](#))
30 november 2021
- Doelstelling 47** Opvolging van GDPR-conforme dienstverlening EGEH (IVT-team) en opvolging aanbevelingen IVT-consulent VMSW
([Eline & Renaat](#))
31 december 2021
- Doelstelling 48** Opvolging traject preventie en welzijn op het werk op grond van het bedrijfsbezoekverslag dd. en uitvoering van een psycho-sociale analyse door Mensura (uitstel najaar 2020 wegens Corona) ([Eline & Renaat](#))
1 juni 2021
- Doelstelling 49** Realisatie subsidiedossier inschakeling externe consultancy ter ondersteuning van de werking van EGEH ([Eline & Renaat](#))
31 december 2021

STRATEGISCHE DOELSTELLING V – ONTWIKKELING VAN KLANTGERICHTHEID IN EGEH

MONITORING: BOORDTABEL HP & COMM – GLOBAAL OVERZICHT Dienst Huurders (Blad III)

- Doelstelling 50** Realisatie van 4 digitale nieuwsbrieven in 2021
([Greet](#))
- 1 januari 2021
 - 1 april 2021
 - 1 september 2021
 - 1 december 2021
- 31 december 2021**
- Doelstelling 51** Realisatie van de communicatiemix door jaarlijks
- 10 artikels op de website
 - 10 artikels op de facebookpagina van EGEH
 - 5 actualisaties TV-scherm kantoor
- ([Hanne & Greet](#))
- 31 december 2021**
- Doelstelling 52** Vanuit de invalshoek huurdersparticipatie realiseren we 200 huurderscontacten ‘buiten het reguliere circuit’ (cf. boordtabel huurdersparticipatie 2021)
([Greet & Hanne](#))
- Ontwikkeling boordtabel huurdersparticipatie 2021
1 maart 2021
 - Rapportering ter evaluatie van het huurdersparticipatiebeleid (bereiken van vastgelegde targets in de boordtabel Huurdersparticipatie)
31 december 2021
- Doelstelling 53** Uitbouw website met integratie van de aanbevelingen van het Visitatierapport
([Greet](#))
- 1 maart 2021**
- Doelstelling 54** EGEH ontwikkelt een infobrochure 2021 voor alle nieuwe huurders van EGEH
([Hanne](#))
- 1 mei 2021**
- Doelstelling 55** Opstart van een huurdersadviesraad met een drietal bijeenkomsten in 2021 (advies aan de RvB van december 2021 betreffende het onthaalbeleid van EGEH, project ‘wijkmeesters’ in EGEH)
([Greet & Hanne](#))

31 december 2021

Doelstelling 56 EGEH organiseert jaarlijks drie tevredenheidsenquêtes bij huurders
([Greet & Hanne](#))

31 december 2021

Doelstelling 57 EGEH organiseert in 2021 twee persontmoetingen in het kader van een werkingsaspect of project

([Greet & Renaat](#))

- Bekendmaking ontwerpteam S&S **Februari 2021**
- Communicatie LOI EHZ-EGEH **Februari 2021**
- Oplevering D&B fase I **Juni 2021**
- Eerste steenlegging de Vlastuin **Oktober 2021**

31 december 2021

Doelstelling 58 EGEH organiseert in 2021 minimaal 4 bewonersvergaderingen (cf. bordtabel huurdersparticipatie) ([Greet](#))

31 december 2021

STRATEGISCHE DOELSTELLING VI – ONTWIKKELING VAN EEN PERFORMANTE & DOELSTELLINGENGERICHTE ORGANISATIE

MONITORING: BOORDTABEL FINANCIËEL & STRATEGISCH BELEID

- Doelstelling 59** Opstart van een voorbereidende stuurgroep op grond van goedgekeurde LOI en retroplanning ([Renaat & Etienne](#))
1 februari 2021
- Doelstelling 60** Opvolgingsplan Globaal Onderzoek en Visitatie in de loop van 2021
- Overheidsopdrachten (punt A & B)
 - Opvolgingsrapportering aanbevelingen Visitatie 2020
- ([Renaat & team](#))
1 maart 2021
- Doelstelling 61** De realisatie van een strategisch jaarplan 2021 (bepaling van de werking met het oog op performante en doelstellingengerichte organisatie) waarbij getracht wordt 70% van de operationele doelstellingen te bewerkstelligen in 2021
- ([Renaat & team](#))
1 maart 2021
- Doelstelling 62** De uitvoering van een strategisch personeelsbeleid aan de hand van evaluatie- en functioneringsgesprekken (EPM-cyclus) op grond van vastgelegde doestellingen en targets (cf. strategisch plan – doelstelling 3)
- ([Renaat](#))
31 december 2021
- Doelstelling 63** Strategische ontwikkeling van het dienstverlenend patrimonium EGEH ter realisatie van liquide meerwaardes door strategisch patrimonium af te stoten (onroerende goederen waarbij de kwaliteitsbewaking te veel middelen vergt)
- ([Renaat & Etienne](#))
- Verkoop politiekantoor Andries (afhankelijk van beleidsvoering binnen Politiezone Vlas)
- 1 mei 2021**
- Doelstelling 64** Opvolging van de GDPR-wetgeving binnen de werking van EGEH en verdere integratie in het nieuwe kantoor De Zwingel van EGEH
- ([Eline & Renaat](#))
31 december 2021

Doelstelling 65 Opvolging van het beleid betreffende het psycho-sociaal welzijn binnen de werking van EGEH (Mensura)

([Eline & Renaat](#))

31 december 2021

Doelstelling 66 Verdere ontwikkeling van een competentie management- en opleidingsbeleid binnen EGEH (2 opleidingen/jaar/medewerker)

([Eline & Renaat](#))

31 december 2021



Implementatie van het strategisch & geconsolideerd investeringsbeleid in EGEH

Werkjaar 2021

Versie 2021

I. Voorbereidend traject in 2020

De opstart van een tweede patrimoniumanalyse was noodzakelijk en werd opgestart om een correctere foto van het patrimonium tot stand te brengen met een vijfdelig doel (die wel met elkaar verband houden):

- (1) Actualisatie van de conditiemeting en scorecards (in het kader van efficiënte renovatietoetsen)
- (2) De opmaak van een geconsolideerd onderhouds- en renovatieplan 2021-2030 (tien jaar) met een prioritering en spreiding;
- (3) Een correcte opmeting van de woningen/appartementen in het kader van de overbezetting (cf. Vlaamse Wooncode)
- (4) Ontwikkeling van 'de ogen van de maatschappij' (opvolging van het onderhoud => Dienst Woningen signaleert aan de Dienst Huurders)
- (5) Een transparant communicatiebeleid naar de huurders toe waarbij een planning en timing wordt meegedeeld en waarmee mogelijke verhuisbeweging kan voorbereid worden (cf. Strategische Doelstelling 5 en klantvriendelijkheid).

Op grond van een tweede patrimoniumanalyse wensen we finaal een geconsolideerd technisch plan te ontwikkelen dat de investering-, renovatie- en onderhoudstrajecten in beeld brengt. Voor deze tweede patrimoniumanalyse werden een traject opgezet dat werd opgestart in het voorjaar van 2020.

Opstart

De opstart van deze patrimoniumanalyse gebeurde op **maandag 3 februari 2020** door de medewerker J Orroir (Dienst Woningen). Deze bezoeken verlopen gestandaardiseerd aan de hand van een checklist die door de betrokken medewerker ingevuld wordt (checklist in bijlage). Tijdens deze bezoeken worden ook foto's genomen van de woning en het appartement. Daartoe wordt de toestemming gevraagd aan de huurder. Om GDPR-redenen vermijden we foto's met personen op. Door de coronacrisis in 2020 werd deze oefening wel vertraagd.

Foto van het patrimonium

De checklist wordt administratief verwerkt en de foto's worden per woning en appartement gebundeld. Bedoeling is een geconsolideerde foto te ontwikkelen van het patrimonium (in cijfers en beeldmateriaal) die bewaard wordt op de F-schijf.

Huisbezoeken

Het doel is voor alle woningen en appartementen een checklist in te vullen. Dat betekent een kleine **500 huisbezoeken**. In de wetenschap dat een huisbezoek ongeveer een 30-tal minuten in beslag neemt, is dit een tijdrovende operatie. Doch een oefening die ons heel wat informatie kan verschaffen. Woningen waarvan w actueel fotomateriaal hebben, worden uitgesloten.

Planning in het kader van onderhouds- en renovatieplan

Deze huisbezoeken vinden plaats in het kader van de opmaak van een **geconsolideerd investerings- en onderhoudsplan**. Dat plan omvat investeringsprojecten, renovatie- en onderhoudsprojecten. Aangezien de investeringsprojecten de vervangingsbouw beogen van ongeveer 204 entiteiten, richten deze huisbezoeken zich in eerste instantie op het te behouden patrimonium of ongeveer 250 eenheden (merk op dat een 40-tal woningen verkocht worden).

Timing huisbezoeken in het kader van de opmaak van een renovatie- en onderhoudsplan 2021-2030

- 15 huisbezoeken per week
- Timing huisbezoeken ikv. renovatie en onderhoud (N = 250): februari 2020 – mei 2020
- Huisbezoeken van entiteiten die deel uitmaken van investeringsprojecten (najaar 2020)

Metten = weten

De foto van het patrimonium zal de basis zijn voor de opmaak van het onderhouds- en renovatielukkig als onderdeel van het geconsolideerd investeringsplan van EGEH. Deze oefening zal aangevat worden in het najaar van 2020. Daarbij zal deze foto aanleiding geven tot een strategische oefening:

- **Fase 1:** Opsomming van de onderhouds- en renovatiewerken noodzakelijk voor de bewaking van de woonkwaliteit van het patrimonium;
- **Fase 2:** Prioritering en vooropstelling timing van de trajecten (geactualiseerde 10 -jarenplanning)
- **Fase 3:** Werken opdelen in 'kosten' (opmaak begroting EGEH en afbakening voorzieningen) versus investeringen (in kader van de financiële meerjarenplanning – FS -3) => bewaken van de financiële duurzaamheid (projectie in de financiële boordtabel)
- **Fase 4:** Opmaak onderhouds- en renovatieplan EGEH 2021-2030 gekoppeld aan financiële projectie (MJP)
- **Fase 5:** Goedkeuring van het geconsolideerd investeringsplan EGEH miv. het opgemaakte onderhouds- en renovatieplan (RvB maart 2021)

Deze timing kan natuurlijk doorkruist worden door de maatregelen in het kader van COVID19.

Onderhoudsplanning 2020

Na de versterking van de Dienst Woningen, werd in afwachting van een geconsolideerd investeringsplan 2021-2030 (met in begrip van investerings-, renovatie- en onderhoudswerken) besloten een eerste onderhoudsplanning op te maken voor 2019. Deze operatie wordt opgestart om de onderhoudsplanning te kunnen indienen bij de VMSW, ter opvolging van de bewonersvergadering in TGB en in kader van de aanleg van de boekhoudkundige voorzieningen. Het voorstel van onderhoudswerken werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur van 18 maart 2019.

WIJK	Aantal éénheden	werk	planning 2019-2024	per jaar	Opvolging
Spijker&Schar dauw	159	Nazicht en herstel dak en goten	2019	20000	uitgevoerd in jan. & febr. '19
		Schilderen ramen	2019	20000	
		Herstellingen en oprissing na verhuur	2019	80000	
		Schilderen esplanade	2019	1560	
Ter Groene Boomgaard	62	Kiosk verlichting	2019	1200	cf. agendapunt 4.5.
		Schilderen draagstructuur koepels	2019	10000	offertes in aanvraag
		Ontmossen daken	2019	15000	offertes in aanvraag
Rode Kruisplein	64	Herschilderen ballustrades	2019	3360	
		Herschilderen gemene delen 2021	2021	4800	
De Zwingel	11	Herschilderen gemene delen 2019	2019	1440	cf. inrichting kantoor EGEH
Andries	29	Herschilderen gemene delen 2023	2023	3100	
De Repel	24	Herschilderen gemene delen 2021	2021	1440	cf. agandapp
De Brakel	21	Plaatsen windscherm	2019	1554	20 maart 2019 (uitgesteld langere leveringstermijn ramen)
		Herschilderen gemene delen 2020	2020	1440	
De Slijter	15	geen voorzieningen (voorlopig)			
Woningen	104	Algemene onderhoudswerken	2019	5000	
diverse adressen	gelijkvloers TGB	vervangen cv-ketels	2019	40000	
				209894	

II. Opstart van een geconsolideerd investeringsplan voor Eigen Gift Eigen Hulp vanaf 2021

EGEH wil een totaalplan opmaken voor het ganse patrimonium waarbij diverse beleidsdomeinen aan elkaar gekoppeld worden (strategische aanpak). Het ligt in de bedoeling van het plan om een planning op te maken voor de investerings-, renovatie- en onderhoudstrajecten binnen EGEH voor de periode 2021- 2030. Gezien het ambitieuze strategische traject vergt de opmaak de nodige tijd. Maar eens het plan klaar is, kan EGEH er in de toekomst wel de vruchten van plukken omdat de contouren voor het beleid vorm hebben gekregen. Daarenboven kan het plan een strategisch instrument worden voor de opmaak van:

- De jaarlijkse huurschatter
- De financiële meerjarenplanning
- De jaarlijkse begroting
- De jaarlijkse Boordtabel HRM-planning Dienst woningen (van de te plannen werken)
- De opmaak van de meerjarenplanningen voor de investeringen, renovatie en onderhoud (groot herstel en onderhoud en te plannen klein herstel)
- Het monitoringsbeleid in het kader van de bewaking van de algemene werkings- en onderhoudskosten (in 2020: 1 110 EUR per woning en 1 290 EUR per appartement)

Om dit plan op te maken, bouwen we verder op eerdere stapstenen: we actualiseren het investeringsplan zoals opgemaakt in maart 2018. Daarnaast wordt bij de opmaak van het plan gebruik gemaakt van de volgende te ontwikkelen tools en documenten:

- Investeringsplan EGEH, maart 2018 (te actualiseren)
- Fotobestand patrimonium EGEH op de F-schijf (per wijk en per woning)
- Scorecards van het patrimonium van EGEH (Dienst Woningen)
- Excel met de planning 2021-2030 (overzicht van geplande investeringen, renovaties en onderhoudswerken)
- Financiële planningstool EGEH (jaarlijks te integreren in de financiële planningstool van de VMSW)
- Jaarlijkse begroting EGEH
- Jaarlijks op te maken 'Boordtabel Dienst Woningen' (ter uitvoering van de planning)
- Handleiding Procedurebesluit Wonen, VMSW, 14 juli 2017
- Dossiersamenstelling, VMSW, 2017

Daarbij worden deze documenten en de planning strategisch gelinkt aan de diverse beleidsdomeinen. Het wordt dus een geïntegreerd traject. Bij de opmaak van het plan krijgen meteen ook de stapstenen van het plan vorm.

1. Het technische beleid

De geplande investerings-, renovatie- en onderhoudswerken vloeien voort uit de 1^{ste} (2018) en 2^{de} patrimoniumanalyse (die in 2020 vorm kreeg). Daarbij is het doel van de trajecten gericht op de optimalisering van kwaliteit van het (hoofdzakelijk te behouden) patrimonium. Uit een analyse worden de werken voor de periode 2021-2030 afgebakend rekening houdende met:

- het bestemmingsplan van EGEH;
- de criteria van de scorecard.

De technisch monitoring van het patrimonium is een continu proces. Dat zal er toe leiden dat het overzicht (in excelformaat) jaarlijks aangepast kan worden. Daarbij dient gezegd dat in functie van de planning de eerste 2 jaar van de tienjarenplanning zo optimaal mogelijk dient, zeker met het oog op de HRM-planning van het team van EGEH in het algemeen en de Dienst Woningen in het bijzonder.

2. Het financieel beleid

De projecten worden geïntegreerd in de financiële boordtabel van EGEH die jaarlijks wordt besproken met de VMSW. De financiële gegevens worden dan opgenomen in de financiële planningstool van de VMSW. De financiële duurzaamheid van EGEH wordt dus jaarlijks gemonitord en bijgevolg wordt continu de impact van de investeringstrajecten gemeten en bepaald welke investeringsruimte er over blijft. Daarbij is de filosofie de FS-3 optimaal te benutten (cf. hoofdstuk 2). Dat heeft een dubbel voordeel:

- Daling van de onderhoudskosten
- Stijging van de GSC-financiering

Het is daarbij van belang de uit te voeren werken te koppelen aan het financieringsbeleid: investeringen dan wel kosten. Bedoeling is deze verbeteringstrajecten zoveel mogelijk onder de noemer van een investering te laten uitvoeren om op die manier de FS3-financiering optimaal aan te wenden. Dat brengt het naleven van de procedures met zich mee (cf. nieuw procedurebesluit) en een bijkomende werkimact voor de Dienst Woningen (cf. 2.3.)

Dat neemt niet weg dat andere werken loutere onderhoudskosten zijn en niet als investering te boeken zijn (noch boekhoudkundig, noch vanuit de 'renovatietoets'). Het ligt in de bedoeling de onderhoudswerken ook te plannen. Voor groot onderhoud en herstel (cf. voorzieningen) is dat de logica zelve. Voor acute, kleinere herstellingswerken is dat minder evident. In het kader van de kostenstructuur van Eigen Gift Eigen Hulp moet hier ook een beleid uitgebouwd worden om deze kosten onder bedwang te houden. Vandaar wordt er jaarlijks een begroting opgemaakt waarvan taakstellende budgetten deel uitmaken. Deze taakstellende budgetten zijn autonome marges voor de Dienst woningen waarbinnen herstellingen (opgesplitst naar de aard en het soort werk) gepland kunnen worden.

3. HRM-beleid

De planning van de werken en trajecten heeft een grote impact op de Dienst Woningen: administratieve voorbereiding van de projecten en de regie van het herstelbeleid (dat maar deels te plannen valt). Deze planning zal bijgevolg ook vertaald worden in een boordtabel voor de Dienst Woningen.

Deze boordtabel zal jaarlijks de te nemen en geplande initiatieven, in het kader van de implementatie van het investeringsplan, afbakenen. Dat is van groot belang: door de toevloed van regels en procedures is het van belang dat de Dienst Woningen een overzicht heeft van de opdrachten en deze ook kan plannen.

4. Communicatie

Het plan wordt finaal ook een communicatieleidraad naar de huurders toe. Op grond van dit geconsolideerd vademecum kan aan huurders, die een vraag hebben over een vervanging of een grote herstelling, transparant gecommuniceerd worden wanneer het werk gepland is in de toekomst (vanuit een tienjarenplanning).

III. Stapsgewijze uitbouw van het geconsolideerd investeringsplan

1. Patrimoniumanalyse II: overzicht van de werken ter bewaking van de kwaliteit van het patrimonium van EGEH

A. Opmaak van de basisplanning vanuit de Dienst Woningen (oktober-november 2020)

Na een eerste patrimoniumanalyse in maart 2018 werden een drietal grote investeringsprojecten afgebakend. Deze projecten zijn momenteel in volle voorbereiding. In 2020 werd echter een tweede patrimoniumanalyse opgestart met de Dienst Woningen (cf. V.I.) met het oog op de afbakening van de uit voeren renovatie- en onderhoudswerken in de periode 2021-2030. Dit overzicht krijg vorm vanuit het fotobestand en bezoeken ter plekke. Deze exceltabel werd in het najaar 2020 opgemaakt vanuit de Dienst Woningen. Voor de opmaak van deze exceltabel wordt vooreerst vertrokken van enkele basisgegevens van het patrimonium van EGEH. Deze gegevens zijn de volgende en vormen de rijen van de tabel:

- De naam van de wijk of de straat van de woningen;
- Het aantal eenheden van de wijk/straat;
- Het bestemmingsplan (**geel** = verkoop / **groen** = te behouden patrimonium / **rood** = woningen die onderdeel zijn van vervangingsbouwproject / **blauw** = realisatie project);
- De huidige waarde van de Scorecard per straat/wijk (cf. renovatietoets);
- Bouwjaar van het patrimonium.

straat	AANTAL EENHEDEN	SCORE	BWJ
Boomgaardstraat	6	39,7	1955
Elfde Julilaan	2		1965
Rode Kruisplein	64	72,9	1968
Erf	6		1979
Ter Groene Boomgaard	62	62,8	1989
Vlasbloemstraat	17	17,6	1960
Nieuwenhuysse	25		1960
Kasteelstraat	10		1960
Kasteelwijk D&B fase I	10		2021
Gouden Akker	10	37,6	1959
Hazelaarstraat	7	47,8	1965
Kersendreef	1		1972
Spijker	64	32	1980
Schardauw	89	36,4	1980
Zwingel	11	62,1	1998
Andries	29	73,1	2006
Repel	24	83,2	2006
Brakel	21	87,8	2012
Slijter	13	89	2012
Vlastuin	34		2023
Kattestraat woning	1		1960
Kattestraat app	3	59	1992
Kattestraat HYBOMA	4		2021
Bavikhoofsestraat APP	2	53	1982
Bavikhoofsestraat Woning	5	44,1	1982
TOTAAL/GEMIDDELD	520	56,13125	

Een tweede invalshoek van deze exceltabel is de scorecard. Deze kaart geeft een opsomming van de criteria die de score bepalen van de woningen en appartementen. Door werken uit te voeren kunnen die scores geoptimaliseerd worden. Dat is ook de filosofie van de renovatietoets, waarbij de renovatiewerken tot hogere scores moeten leiden. Deze toets wordt uitgevoerd door de sectorarchitect van de VMSW en is een voorwaarde in het licht van FS3-financiering. Dat betekent dat het uit te tekenen beleid er toe moet leiden dat de te plannen werken resulteren in een hogere score en een hogere kwaliteit van de entiteiten en het patrimonium. We zetten de criteria van de scorecard op een rij (die in de exceltabel in de kolommen uitgezet worden).

EXTERN	
<i>Gevels</i>	Geveloppervlak
<i>Gevelopeningen</i>	Raam- en deurprofielen
<i>Daken</i>	Dakoppervlak
	Hemelwaterafvoer
	Dakranden en kroonlijsten
ISOLATIE	
<i>Isolatie gebouwschil</i>	Beglazing
	Dakisolatie
	Gevelisolatie
<i>Energieprestatie</i>	EPC Klasse
INTERN	
<i>Binnenafwerking</i>	Vloerafwerking
<i>Binnenuitrusting</i>	Badkamer en toilet
	Keuken
TECHNIEKEN	
<i>Verwarming en SWW</i>	Verwarmingstoestel
	Sanitair warmwaterbereiding
<i>Ventilatie en rookgasafvoer</i>	Ventilatiesysteem
<i>Elektro en liften</i>	Elektrische installatie
VEILIGHEID & GEZONDHEID	
<i>Stabiliteit</i>	Stabiliteit algemeen
<i>Brandveiligheid</i>	Brandweerverslag
	Brandblusvoorzieningen
	Branddetectie
<i>Veiligheid installaties</i>	Conformiteit elektr.installatie
	CO-risico
	Gasinstallatie
<i>Gevaarlijke stoffen</i>	Aanwezigheid asbest
	Loden leidingen
<i>Valbeveiliging</i>	Borstweringen en leuning
<i>Binnenklimaat</i>	Vocht

Meteen krijgt de basisdynamiek van het toekomstig geplande technisch beleid van EGEH vorm. Vervolgens werden verbeteringstrajecten ingepland door de Dienst Woningen voor de periode 2021-2030, deels op basis van de ingeschatte urgentie. In de combinatie van de rij en de kolom verwijst het jaartal naar de periode waarin de werken uitgevoerd zullen worden. We voegen er aan toe dat deze planning niet statisch is, maar dienst doet als een dynamische tool. Deze planningstool zal dus continu opgevolgd en geactualiseerd worden op grond van de staat van het patrimonium, de financiële planning en de werking op het team van EGEH (strategische koppeling aan

de beleidsdomeinen van EGEH). Dat neemt niet weg dat voor de eerste jaren twee jaar van de planning de trajecten grotendeels vastliggen.

straat	AANTAL EENHEDEN	SCORE	BWJ	GEVEL	RAMEN	BEGLAZIN	SCHRIJNWERK	REGENAFVOER/GOTE
Boomgaardstraat	6	39,7	1955					
Elfde Julilaan	2		1965					
Rode Kruisplein	64	72,9	1968		2008	2008	2008	2023
Erf	6		1979	2021	2021	2021	2021	2023
Ter Groene Boomgaard	62	62,8	1989		2023	2023	2023	2022
Vlasbloemstraat	17	17,6	1960					
Nieuwenhuysse	25		1960					
Kasteelstraat	10		1960					
Kasteelwijk D&B fase I	10		2021					
Gouden Akker	10	37,6	1959					
Hazelaarstraat	7	47,8	1965					
Kersendreef	1		1972					
Spijker	64	32	1980					
Schardauw	89	36,4	1980					
Zwingel	11	62,1	1998	2020	2022	2022		
Andries	29	73,1	2006					2026
Repel	24	83,2	2006					2026
Brakel	21	87,8	2012	2027				2030
Slijter	13	89	2012	2027				2030
Vlastuin	34		2023					
Kattestraat woning	1		1960		2023			
Kattestraat app	3	59	1992		2023			
Kattestraat HYBOMA	4		2021					
Bavikhoofsestraat APP	2	53	1982		2023			
Bavikhoofsestraat Woning	5	44,1	1982		2023			

B. Gedetailleerd overzicht van de geplande investerings-, renovatie- en onderhoudstrajecten per jaartal

De basisplanning die vanuit de Dienst Woningen na een tweede patrimoniumanalyse tot stand kwam, zal nu verder in detail uitgesplitst worden. Het ligt daarbij in de bedoeling om per jaar een overzicht van planning en de impact ervan te kunnen inschatten in het kader van een tienjarenplanning.

2021	
<u>Gevelrenovatie (N = 6)</u>	<u>Keukens</u>
Woningen Het Erf (6 entiteiten)	<u>Verwarmingstoestel (CV) (N = 13)</u>
<u>Raam- en deurprofielen (N = 6)</u>	Elfde Julilaan (2 entiteiten)
Ramen woningen Het Erf (6 entiteiten)	De Zwingel (11 entiteiten)
<u>Dakoppervlak</u>	<u>SWW</u>
<u>Hemelwaterafvoer</u>	<u>Ventilatie (N = 21)</u>
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	De Brakel (21 entiteiten)
<u>Beglazing (N = 6)</u>	<u>Elektrische installatie (N = 18)</u>
Woningen Het Erf (6 entiteiten)	Gouden Akker (10 entiteiten)
<u>Schrijnwerken (N = 6)</u>	Hazelaarstraat (7 entiteiten)
Woningen Het Erf (6 entiteiten)	Kersendreef (1 entiteit)
<u>Regenafvoer/Goten</u>	<u>Brandweerverslagen (N = 162)</u>
<u>Dakisolatie</u>	Rode Kruisplein (64 entiteiten)
<u>Gevelisolatie (N = 6)</u>	De Zwingel (11 entiteiten)
Woningen Het Erf (6 entiteiten)	Andries (29 entiteiten)
<u>EPC (N = 96)</u>	De Repel (24 entiteiten)
Boomgaardstraat (6 entiteiten)	De Brakel (21 entiteiten)
Elfde Julilaan (2 entiteiten)	De Slijter (13 entiteiten)
Het Erf (6 entiteiten)	<u>Brandblustoestellen (N = 98)</u>
Gouden Akker (10 entiteiten)	De Zwingel (11 entiteiten)
Hazelaarstraat (7 entiteiten)	Andries (29 entiteiten)
Kersendreef (1 entiteit)	De Repel (24 entiteiten)
De Zwingel (11 entiteiten)	De Brakel (21 entiteiten)
Andries (29 entiteiten)	De Slijter (13 entiteiten)
De Repel (24 entiteiten)	<u>Branddetectie</u>
<u>Vloerafwerking</u>	<u>Borstwering (N = 62)</u>
<u>Badkamer en toilet</u>	Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)

2022	
<u>Gevelrenovatie</u>	<u>Vloerafwerking</u>
<u>Raam- en deurprofielen (N = 11)</u>	<u>Badkamer en toilet</u>
De Zwingel (11 entiteiten)	<u>Keukens</u>
<u>Dakoppervlak</u>	<u>Verwarmingstoestel (CV) (N = 20)</u>
<u>Hemelwaterafvoer</u>	Gouden Akker (10 entiteiten)
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	Hazelaarstraat (7 entiteiten)
<u>Beglazing (N = 11)</u>	Kattestraat app. (3 entiteiten)
De Zwingel (11 entiteiten)	<u>SWW (N = 3)</u>
<u>Schrijnwerken</u>	Kattestraat app. (3 entiteiten)
<u>Regenafvoer/Goten (N = 62)</u>	<u>Ventilatie</u>
Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)	<u>Elektrische installatie (N = 11)</u>
<u>Dakisolatie</u>	De Zwingel (11 entiteiten)
<u>Gevelisolatie</u>	<u>Brandweerverslagen</u>
<u>EPC (N = 98)</u>	<u>Brandblustoestellen</u>
Rode Kruisplein (64 entiteiten)	<u>Branddetectie</u>
De Brakel (21 entiteiten)	<u>Borstwering (N = 24)</u>
De Slijter (13 entiteiten)	De Repel (24 entiteiten)

2023	
<u>Gevelrenovatie</u>	<u>Gevelisolatie (N = 62)</u>
<u>Raam- en deurprofielen (N = 73)</u>	Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)
Ramen Kattestraat woning (1 entiteit)	<u>EPC</u>
Ramen Kattestraat app. (3 entiteiten)	<u>Vloerafwerking</u>
Bavikhoofsestraat app (2 entiteiten)	<u>Badkamer en toilet (N = 11)</u>
Bavikhoofsestraat woningen (5 entiteiten)	De Zwingel (11 entiteiten)
Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)	<u>Keukens (N = 11)</u>
<u>Dakoppervlak</u>	De Zwingel (11 entiteiten)
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	<u>SWW (N = 24)</u>
<u>Beglazing (N = 62)</u>	De Repel (24 entiteiten)
Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)	<u>Ventilatie (N = 62)</u>
<u>Schrijnwerken (N = 62)</u>	Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)
Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)	<u>Elektrische installatie</u>
<u>Regenafvoer/Goten (N = 70)</u>	<u>Brandweerverslagen</u>
Rode Kruisplein (64 entiteiten)	<u>Brandblustoestellen</u>
Het Erf (6 entiteiten)	<u>Branddetectie</u>
<u>Dakisolatie (N = 62)</u>	<u>Borstwering</u>
Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)	

2024	
<u>Gevelrenovatie</u>	<u>Vloerafwerking</u>
<u>Raam- en deurprofielen</u>	<u>Badkamer en toilet</u>
<u>Dakoppervlak</u>	<u>Keukens</u>
<u>Hemelwaterafvoer</u>	<u>Verwarmingstoestel (CV)</u>
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	<u>SWW</u>
<u>Beglazing</u>	<u>Ventilatie</u>
<u>Schrijnwerken</u>	<u>Elektrische installatie</u>
<u>Regenafvoer/Goten</u>	<u>Brandweerverslagen</u>
<u>Dakisolatie</u>	<u>Brandblustoestellen</u>
<u>Gevelisolatie</u>	<u>Branddetectie</u>
<u>EPC</u>	<u>Borstwering</u>

2025	
<u>Gevelrenovatie</u>	<u>Badkamer en toilet (N = 68)</u>
<u>Raam- en deurprofielen</u>	Het Erf (6 entiteiten)
<u>Dakoppervlak</u>	Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)
<u>Hemelwaterafvoer</u>	<u>Keukens</u>
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	<u>Verwarmingstoestel (CV)</u>
<u>Beglazing</u>	<u>SWW</u>
<u>Schrijnwerken</u>	<u>Ventilatie</u>
<u>Regenafvoer/Goten</u>	<u>Elektrische installatie</u>
<u>Dakisolatie</u>	<u>Brandweerverslagen</u>
<u>Gevelisolatie</u>	<u>Brandblustoestellen</u>
<u>EPC</u>	<u>Branddetectie</u>
<u>Vloerafwerking (N = 6)</u>	<u>Borstwering</u>
Het Erf (6 entiteiten)	

2026	
<u>Gevelrenovatie</u>	<u>Keukens</u>
<u>Raam- en deurprofielen</u>	<u>Verwarmingstoestel (CV) (N = 70)</u>
<u>Dakoppervlak</u>	Rode Kruisplein (64 entiteiten)
<u>Hemelwaterafvoer</u>	Het Erf (6 entiteiten)
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	<u>SWW (N = 70)</u>
<u>Beglazing</u>	Rode Kruisplein (64 entiteiten)
<u>Schrijnwerken</u>	Het Erf (6 entiteiten)
<u>Regenafvoer/Goten (N = 53)</u>	<u>Ventilatie</u>
Andries (29 entiteiten)	<u>Elektrische installatie (N = 53)</u>
De Repel (24 entiteiten)	Andries (29 entiteiten)
<u>Dakisolatie</u>	De Repel (24 entiteiten)
<u>Gevelisolatie</u>	<u>Brandweerverslagen</u>
<u>EPC</u>	<u>Brandblustoestellen</u>
<u>Vloerafwerking</u>	<u>Branddetectie</u>
<u>Badkamer en toilet</u>	<u>Borstwering</u>

2027	
<u>Gevelrenovatie (n = 34)</u>	<u>EPC</u>
De Brakel (21 entiteiten)	<u>Vloerafwerking</u>
De Slijter (13 entiteiten)	<u>Badkamer en toilet</u>
<u>Raam- en deurprofielen</u>	<u>Keukens</u>
<u>Dakoppervlak</u>	<u>Verwarmingstoestel (CV)</u>
<u>Hemelwaterafvoer</u>	<u>SWW</u>
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	<u>Ventilatie</u>
<u>Beglazing</u>	<u>Elektrische installatie</u>
<u>Schrijnwerken</u>	<u>Brandweerverslagen</u>
<u>Regenafvoer/Goten</u>	<u>Brandblustoestellen</u>
<u>Dakisolatie</u>	<u>Branddetectie</u>
<u>Gevelisolatie</u>	<u>Borstwering</u>

2028	
<u>Gevelrenovatie</u>	<u>Vloerafwerking (N = 64)</u>
<u>Raam- en deurprofielen</u>	Rode Kruisplein (64 entiteiten)
<u>Dakoppervlak</u>	<u>Badkamer en toilet</u>
<u>Hemelwaterafvoer</u>	<u>Keukens</u>
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	<u>Verwarmingstoestel (CV)</u>
<u>Beglazing</u>	<u>SWW</u>
<u>Schrijnwerken</u>	<u>Ventilatie</u>
<u>Regenafvoer/Goten</u>	<u>Elektrische installatie</u>
<u>Dakisolatie</u>	<u>Brandweerverslagen</u>
<u>Gevelisolatie</u>	<u>Brandblustoestellen</u>
<u>EPC</u>	<u>Branddetectie</u>
	<u>Borstwering</u>

2029	
<u>Gevelrenovatie</u>	<u>Keukens</u>
<u>Raam- en deurprofielen</u>	<u>Verwarmingstoestel (CV) (N = 34)</u>
<u>Dakoppervlak</u>	De Brakel (21 entiteiten)
<u>Hemelwaterafvoer</u>	De Slijter (13 entiteiten)
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	<u>SWW (N = 34)</u>
<u>Beglazing</u>	De Brakel (21 entiteiten)
<u>Schrijnwerken</u>	De Slijter (13 entiteiten)
<u>Regenafvoer/Goten</u>	<u>Ventilatie</u>
<u>Dakisolatie</u>	<u>Elektrische installatie</u>
<u>Gevelisolatie</u>	<u>Brandweerverslagen</u>
<u>EPC</u>	<u>Brandblustoestellen</u>
<u>Vloerafwerking</u>	<u>Branddetectie</u>
<u>Badkamer en toilet</u>	<u>Borstwering</u>

2030	
<u>Gevelrenovatie</u>	<u>Vloerafwerking</u>
<u>Raam- en deurprofielen</u>	<u>Badkamer en toilet</u>
<u>Dakoppervlak</u>	Andries (29 entiteiten)
<u>Hemelwaterafvoer</u>	De Repel (24 entiteiten)
<u>Dakranden en kroonlijsten</u>	<u>Keukens</u>
<u>Beglazing</u>	Ter Groene Boomgaard (62 entiteiten)
<u>Schrijnwerken</u>	<u>Verwarmingstoestel (CV) (N = 34)</u>
<u>Regenafvoer/Goten (N = 34)</u>	<u>SWW (N = 34)</u>
De Brakel (21 entiteiten)	<u>Ventilatie</u>
De Slijter (13 entiteiten)	<u>Elektrische installatie</u>
<u>Dakisolatie</u>	<u>Brandweerverslagen</u>
<u>Gevelisolatie</u>	<u>Brandblustoestellen</u>
<u>EPC</u>	<u>Branddetectie</u>
	<u>Borstwering</u>

Deze basisplanning is verdienstelijk, maar zal nog verdere verfijning vereisen. Deze eerste planning spruit voort uit een eerste inschatting van de Dienst Woningen. Deze planning moet nog meer op punt gezet worden vanuit:

- **de planningscomponent:** de tienjarenplanning vertoont nog veel leemtes en ‘gaten’ (bijvoorbeeld in 2024 zijn er geen werken opgenomen);
- **de financiële component:** na analyse van het nieuw procedurebesluit zullen bepaalde deelrenovaties mogelijk gebundeld moeten worden in groepsrenovaties in het kader van het optimale benutten van de FS3-financiering;
- **een geconsolideerde component (totale planning):** de planning moet uitgebreid worden met de investeringen, de grote onderhoudswerken (boekhoudkundige voorzieningen) en het klein onderhoud (te plannen en de onvoorziene kosten via de ‘taakstellende budgetten).

II. Synthese patrimoniumanalyse en I & II: basisplanning 2021-2030 (tienjarenplanning)

Een planning opmaken is één ding, de planning implementeren is een andere kwestie. Voor de implementatie van de planning is de regie in handen van de Dienst Woningen van Eigen Gift Eigen Hulp. In de context van een geconsolideerd plan zullen dus tal van opdrachten uitgevoerd moeten worden die betrekking hebben op de investeringen, de renovaties, grote en kleine onderhouds- en herstellingswerken.

Deze opdrachten zullen proactief gepland worden in de vorm van een ‘boordtabel implementatie geconsolideerd investeringsplan’, die jaarlijks wordt voorbereid en opgemaakt. Het ligt daarbij in de bedoeling een planning op te maken die voldoet aan de SMART-principes. Van belang is dat op die wijze ook een overzicht ontstaat op de werking waarbij het de intentie is deze zo optimaal mogelijk te plannen. Daarnaast blijven er heel wat taken die niet te plannen zijn (bijvoorbeeld plaatsbeschrijvingen, acute herstellingen).

In dit verband zetten we deze opdrachten op een rij voor het jaar 2021. De boordtabel wordt wel niet opgemaakt voor 10 jaar. In het werkjaar X zal de boordtabel van X+1 tot stand komen. Planning is geen statisch gegeven, maar wel een dynamisch gegeven waarbij dient ingespeeld worden op opportuniteiten en bedreiging (cf. SWOT-filosofie). Van belang bij deze planning is eveneens de financiële component die bijgevolg ook zijn weerslag heeft op de HRM-invalshoek.

A. Investerings 2021 (patrimoniumanalyse I) – FS-3

A.1. Spijker & Schardauw

- a. Opmaak voorontwerp project Spijker & Schardauw ism. stuurgroep en SBA Gent (eind augustus 2021)
- b. Programmatie-aanvraag voorontwerp BECO oktober 2021 meerjarenplanning (eind augustus 2021)

A.2. De Vlastuin

- a. Programmatie-aanvraag basisaanbestedingsdossier Vlastuin (BECO februari 2021)
- b. Aanbesteding project De vlastuin en opstart project (zomerverlof 2021)
- c. Werfopvolging project De Vlastuin (najaar 2021)

A.3. Design and Build Kasteelwijk

- a. Gunning ontwerpteam dossier infra Kasteelwijk fase 2, fase 3 en fase 4 (voorjaar 2021)
- b. Team archeologienota en sloopopvolgingsplan indienen in navolging van bouwaanvraag (eind januari 2021)
- c. Programmatie-aanvraag Fase II D&B Bouw en Infra BECO juni 2021 (24 maart 2021)
- d. Oplevering D&B fase I (zomerverlof 2021)
- e. Opstart bouw fase II D&B door Damman NV (september- oktober 2021)

A.4. Aankoop 4 woningen Kattestraat (Procedure Aankoop Goede Woningen)

- a. Voorlopige oplevering van de 4 woningen Kattestraat (begin januari 2021)
- b. Opmaak projectfiche van de 4 woningen Kattestraat
- c. Agenderen en goedkeuring op LWO i.k.v. lokale woontoets (voorjaar 2021): bespreking projectfiche
- d. Positief advies LWO: project komt op de projectenlijst (verrichting is vatbaar voor programmatie)
- e. Opname verwerving 4 woningen op de korte termijnplanning en bezorgen zakelijk recht (compromis van de aankoop met opschortende voorwaarde van voldoende budget) aan de VMSW (VMSW neemt verwerving op KTP);
- f. Aanvraag aan VMSW toewijzing verwerving op jaarbudget.
- g. Na 14 dagen: na toewijzing op jaarbudget: verlijden van authentieke akte en bekomen van gesubsidieerde financiering

B. Planning groeiprenovaties/onderhoudswerken 2021 (Patrimoniumanalyse II) – Optimalisering FS-3

- a. Voorbereiding en uitvoering van de gevelrenovatie (isolatie) Het Erf (6 entiteiten) – **FS-3 Investering**
- b. Voorbereiding en vervanging ramen (raamwerk) Het Erf (6 entiteiten) – **FS-3 Investering**
- c. Voorbereiding en vervanging beglazing (hoogrendementsglas) Het Erf (6 entiteiten) – **FS-3 Investering**
- d. Voorbereiding en uitvoering schrijnwerken (deuren) Het Erf (6 entiteiten) – **FS-3 Investering**
- e. Voorbereiding en uitvoering gevelisolatie Het erf (6 entiteiten) – **FS-3 Investering (cf. a)**
- f. Voorbereiding en uitvoering EPC-verslagen (96 entiteiten) – opname begroting 2021 – **kost (61591: 12 000 EUR)**
- g. Voorbereiding en vervanging CV's (13 entiteiten) – **FS-3 Investering**
- i. Voorbereiding en uitvoering ventilatie (onderhoudscontract) De Zwingel (21 entiteiten) – **kost raming € 3000 (611003 O&H elektriciteit)**
- j. Voorbereiding en vervanging vernieuwen elektrische installaties (18 entiteiten) – begroting 2021 – **FS3 Investering**
- k. Voorbereiding en verzamelen brandweerverslagen (162 entiteiten) – **kost (raming 6 wijken x € 500 = € 3000 – 611010 Onderhoud blustoestellen)**
- l. Voorbereiding en conformiteit brandblustoestellen – **kost (opgenomen in begroting 2021 611010)**
- m. Voorbereiding borstwering TGB = aanal buitenterrassen (62 entiteiten) – **FS3 Investering (voorbereiding 2021 - uitvoering in 2022)**

C. Grote onderhoudswerken 2021 (voorzieningen) - kosten

- a. Voorbereiding en uitvoering oliën ramen Spijker & Schar dauw - **kost**
- b. Voorbereiding en schilderen balustrades Rode Kruisplein - **kost**
- c. Voorbereiding en schilderen gemene delen De Zwingel - **kost**
- d. Voorbereiding schilderen gemene delen De Repel - **kost**

Deze werken en de ramingsbedragen zijn ook opgenomen in de begroting 2021 (kostenbeleid).

2021		
	1. Oliën ramen Spijker & Schar dauw	10.000,00
	2. Schilderen ballustrades RKP	16.800,00
	3. Herschilderen gemene delen De Zwingel	7.200,00
	4. Herschilderen gemene delen De Repel	7.200,00

D. Klein onderhoud en herstel (acuut herstellingsbeleid) - kosten

In de strikte zin kunnen deze werken niet gepland worden. Deze herstellings- en onderhoudswerken vloeien voort uit de operationele werking van EGEH (herstellingen in het kader van herverhuring, herstellingen op basis van de meldingen). Deze kosten moeten ook opgevolgd worden, niet in het minst in het kader van het financieel en het kostenbeleid van EGEH (cf. FiGi-ratio en de kostenbeheersingsratio). In die optiek worden voor de Dienst Woningen in het kader van de begroting 2021 'autonome taakstellende budgetten' ontwikkeld.

We zetten deze budgetten op een rij, zoals opgenomen in het voorontwerp van de begroting 2021.

Nr.	Omschrijving	Budget 2021	Toelichting vanuit begroting
611000	Brand- en huurschade patrimonium	18.000,00	
611001	Onderhoud en herstel ruwbouw	16.000,00	dakwerken, voegwerken, injecteren vocht, ...
611002	Onderhoud en herstel sanitair	4.500,00	waterleidingen los van cv-installaties, afvoeren, ...
611003	Onderhoud en herstel elektriciteit	18.000,00	Elektr, keuringen patrimonium + € 3000 onderhoudscontract ventilatie
611004	Onderhoud en herstel schrijn- en slotwerk	12.000,00	
611005	Onderhoud en herstel vloerbekleding	15.000,00	vinyl Spijker en Schardauw eigen beheer en/of Niels Lutin
611006	Onderhoud en herstel cv	32.000,00	herstellingen buiten contract ten laste eigenaar (12 000) + + 20 000 (herstellingen CV's TGB Six BVBA)
611007	Onderhoud en herstel boilers	2.500,00	
611008	Omni um contract Six (CV's tlv. EGEH)	8.000,00	recuperatie in huurlasten - 8000 Eur voor herstellingen tlv. EGEH
611010	Onderhoud blustoestellen	6.500,00	3 500 EUR + 3 000 EUR brandweerverslagen (6 wijken - 168 entiteiten)
611011	Onderhoud en herstel rioleringsstelsels	7.500,00	
611012	Stortkosten afval Imog	1.500,00	
61591	Kosten EPC	12.000,00	EPC-verslagen 96 entiteiten - budget 12 000 EUR
		153.500,00	

III. Financiering van het geconsolideerd investeringsplan: optimalisering FS3-financiering

In functie van het opzet om FS3-financiering te optimaliseren in het kader van de implementatie van het geconsolideerd investeringsplan, is het Procedurebesluit Wonen en de erin opgenomen procedures van groot belang.

A. Het Procedurebesluit Wonen van 14 juli 2017

De planning zal ook steeds tot stand komen op grond van de financiële achtergrond. Het ligt in de bedoeling van het beleid om de FS 3-financiering optimaal te benutten. In die optiek is het Procedurebesluit Wonen van 14 juli 2017 van een groot belang.

In het kader van het Procedurebesluit is - in het kader van de opmaak van een geconsolideerd investeringsplan voor het luik renovaties – de investeringsverrichting van belang die gericht is op de renovatie, verbetering of aanpassing van één of meer woningen (en mogelijk op vervangingsbouw). Het opzet van het plan is dan ook werken te plannen die:

- (1) de kwaliteit van het patrimonium van EGEH optimaliseren
- (2) op een maximale basis met FS-3 gefinancierd kunnen worden (verschuiving van kost naar investering).

In het procedurebesluit is een verrichting pas principieel voor programmatie (en in een latere fase voor FS 3-financiering vatbaar) nadat het project op de projectlijst staat. Daartoe moet een project een gunstig advies krijgen op de volgende beleidstoetsen:

(1) **Lokaal woontoets**, waarbij uit het verslag van het LWO blijkt dat het project:

- de toets doorstaat van het gemeentelijk beleid (gunstig advies);
- de toets doorstaat aan het Bindend Sociaal Objectief;
- het engagement van de gemeente om de wooninfrastructuur op te nemen in het gemeentelijk openbaar domein.

(2) **Renovatietoets**: De (sectorarchitect van de) VMSW doet de renovatietoets. Via een scorecard (conditiemeting) met de huidige staat van de gebouwen of woningen wordt aan de hand van een toelichtingsnota betreffende de geplande investeringen in de woningen/appartementen aangetoond dat de voorgestelde investeringen rationeel zijn. Deze toets geldt voor:

- vervangingsbouw
- renovaties

Afhankelijk van het soort werken dat wordt gepland, gelden de volgende voorwaarden betreffende de toetsen.

Project met	Renovatietoets	LWO	
		Gemeentelijke Beleidstoets	BSO
renovatie zonder vergunning of verhuisbeweging	X		
renovatie met vergunning en/of verhuisbeweging en toename 20%	X	X	X
renovatie met vergunning en/of verhuisbeweging en zonder toename 20%	X	X	
vervangingsbouw zonder toename 20%	X	X	
vervangingsbouw met toename 20%	X	X	X

B. Procedure ingeval van nieuwbouw/vervangingsbouw

Onder nieuwbouwverrichtingen wordt volgende verrichtingen begrepen: nieuw op te richten sociale woningen (De Vlastuin), de vervanging van bestaande sociale woningen (Kasteelwijk, Spijker & Schardauw). Er is enkel sprake van vervangingsbouw ingeval van vergunning of verhuisbeweging.

B.1. Nieuwbouw (De Vlastuin)

- Een nieuwbouwproject wordt op het LWO via een **projectfiche** ingediend. De gemeente moet advies geven of het project voldoet aan het gemeentelijk woonbeleid en nagaan of er nog ruimte is binnen het BSO voor deze nieuwe huurwoningen (convenant). (**positieve lokale woontoets**). Aangezien het nieuwbouw betreft moet er geen renovatietoets aangevraagd worden.
- Na de positieve lokale woontoets komt het project op de **projectenlijst** en zijn de verrichtingen vatbaar voor programmatie.
- EGEH dient een **programmatieaanvraag** in **BECO MJP** ter opname van het project in de meerjarenplanning. Deze aanvraag moet gebeuren 90 dagen voor de BECO. Bij uw vraag moet een gunstig advies VO (dat overeenkomt met de woningen waarvoor u de opname op de MJP vraagt) toegevoegd worden. DE BECO beslist over de opname van de verrichting in de meerjarenplanning.
- Na de opname in de meerjarenplanning, kan EGEH een **programmatie-aanvraag** indienen voor de **kortetermijnplanning voor de** nieuwbouw. Bij deze aanvraag moet bijgevoegd zijn:
 - Koppeling van de aanvraag met de verrichting opgenomen in de meerjarenplanning
 - Het basisaanbestedingsdossier
 - Verklaring dat de vraag voldoet aan het geadviseerde voorontwerp, verrichting uit de MJP, de normen en de bouwtechnische richtlijnen.

De VMSW informeert de SHM over de beslissing

- Na de goedkeuring op de KTP, moet de SHM vragen aan de VMSW om de **nieuwbouw toe te wijzen** op een jaarbudget. Deze vraag moet vervuld zijn met:
 - Koppeling van de vraag aan de verrichting op de kortetermijnplanning
 - Het gunningsdossier
 - Een verklaring dat het gunningsdossier overeenkomt met de basisaanbesteding opgenomen in de KTP, de normen en richtlijnen en de wetgeving op de overheidsopdrachten.

14 dagen da de vraag is de verrichting vatbaar voor toewijzing op het jaarbudget.

		Nieuwbouw
1. Projectenlijst		
Renovatie-toets		/
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	Bespreking
	BSO	Afgetoetst (enkel huur)
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag Opname
	Opname door	* Gunstig advies voorontwerp 45 dagen voor BECO * BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Indien dossier basisaanbesteding
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname
		* Melding conformiteit met gunstig geadviseerd voorontwerp
	Opname door	* Bezorgen van vereiste vergunningen, meldingsplichtige handelingen en zakelijk recht * BECO
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indien gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering
		* Melding conformiteit met de basisaanbesteding
Opmerking		* In combinatie met infrastructuur bijkomende voorwaarde KTP: infra minimaal op MJP

B.2. Vervangingsbouw met toename 20% sociale huurwoningen (Kasteelwijk)

Deze verrichtingen zorgen voor een toename van meer dan 20% aan sociale huurwoningen tegenover het project voor de vervangingsbouw. Hier geldt dezelfde procedure zoals bij nieuwbouw, doch met een verschil in werkwijze bij de beleidstoetsen.

De projecten moeten een positief advies krijgen op de lokale woontoets en de renovatie-toets. Bij positief advies wordt het project principieel vatbaar voor programmatie. Via het projectportaal wordt de renovatie-toets aangevraagd? De VMSW moet binnen 30 kalenderdagen positief advies geven over de rationaliteit van de investering. Bij negatief advies moet het project aangepast worden om een nieuwe renovatie-toets aan te vragen.

		Vervangingsbouw met toename 20% sociale woningen
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		Aanvraag renovatietoets
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	Bespreking
	BSO	Afgetoetst (enkel huur)
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag Opname
	Opname door	* Gunstig advies voorontwerp 45 dagen voor BECO * BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Indien dossier basisaanbesteding
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname
		* Melding conformiteit met gunstig geadviseerd voorontwerp
	Opname door	* Bezorgen van vereiste vergunningen, meldingsplichtige handelingen en zakelijk recht * BECO
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indien gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering
		* Melding conformiteit met de basisaanbesteding
Opmerking		* In combinatie met infrastructuur bijkomende voorwaarde KTP: infra minimaal op MJP

B.3. Vervangingsbouw zonder toename van 20% sociale woningen (Spijker & Schardauw)

Deze verrichting verloopt identiek aan de procedure voor een vervangingsbouw met een toename van minstens 20% aan sociale huurwoningen. Er is echter weer een verschil in de lokale woontoets. De renovatietoets en de lokale woontoets moeten doorlopen worden, maar de BSO-toets niet. Voor een infrastructuurverrichting is ook de verbinding van de gemeente vereist om de grond op te nemen in het gemeentelijk openbaar domein.

		Vervangingsbouw met zonder toename 20% sociale woningen
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		Aanvraag renovatietoets
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	Bespreking
	BSO	/
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag Opname * Gunstig advies voorontwerp 45 dagen voor BECO
	Opname door	* BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Indien dossier basisaanbesteding
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname * Melding conformiteit met gunstig geadviseerd Voorontwerp * Bezorgen van vereiste vergunningen, meldingsplichtige handelingen en zakelijk recht
	Opname door	* BECO
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indien gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering * Melding conformiteit met de basisaanbesteding
Opmerking		* In combinatie met infrastructuur bijkomende voorwaarde KTP: infra minimaal op MJP

B.4. Design and Build

Voor nieuwbouwverrichtingen via Design and Build gelden over het algemeen dezelfde regels als voor een nieuwbouwverrichting. Er is wel een verschil in werkwijze bij de toewijzing op het jaarbudget. Er is geen vraag voor toewijzing nodig aangezien een D&B-verrichting automatisch en onmiddellijk vatbaar is voor toewijzing op een jaarbudget nadat de VMSW op de hoogte werd gebracht van de gunning.

		D&B
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		/
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	Bespreking
	BSO	Afgetoetst (enkel huur)
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag Opname * Gunstig advies voorontwerp 45 dagen voor BECO
	Opname door	* BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Indien dossier basisaanbesteding
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname * Melding conformiteit met gunstig geadviseerd voorontwerp
		* Bezorgen van vereiste vergunningen, meldingsplichtige handelingen en zakelijk recht
	Opname door	* BECO
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indien gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Automatische toewijzing definitieve financiering
Opmerking		* In combinatie met infrastructuur bijkomende voorwaarde KTP: infra minimaal op MJP

Het project in Kuurne D&B (Kasteelwijk) is echter een vervangingsbouwproject en wijkt dus af van de reguliere procedure i.v.m. restgronden. Vandaar dat er voor de D&B-projecten in de Kasteelwijk wel een renovatietoets vereist is.

		D&B (Kasteelwijk Kuurne)
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		Aanvraag renovatietoets
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	Bespreking
	BSO	Afgetoetst (enkel huur)
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag Opname
	Opname door	* Gunstig advies voorontwerp 45 dagen voor BECO * BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Indien dossier basisaanbesteding
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname
		* Melding conformiteit met gunstig geadviseerd voorontwerp
	Opname door	* Bezorgen van vereiste vergunningen, meldingsplichtige handelingen en zakelijk recht * BECO
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indien gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Automatische toewijzing definitieve financiering
Opmerking		* In combinatie met infrastructuur bijkomende voorwaarde KTP: infra minimaal op MJP

B.5. Procedure Aankoop Goede Woningen (4 woningen Kattestraat)

Onder de verwerving van een goede woning wordt de aankoop begrepen inclusief een maximale investering van 15 000 EUR.

- De verwerving wordt ingediend via een projectfiche op een ad hoc lokaal woonoverleg. Op basis hiervan kan de gemeente beslissen of de aankoop wel of niet past in het gemeentelijk beleid en of er nog ruimte is binnen het BSO voor deze verwerving.
- Na het positief advies van het LWO, komt het project op de projectlijst en zijn de verrichtingen vatbaar voor programmatie. U vraagt aan de VMSW om de verwerving in de kortetermijnplanning op te nemen. De verwerving is 7 kalenderdagen na de vraag principieel vatbaar voor opname in de kortetermijnplanning.
- Zodra de VMSW een bewijs van zakelijk recht (de compromis van de aankoop) wordt bezorgd, neemt de VMSW de verwerving op in de KTP. Dat kan enkel als er voldoende middelen zijn op het lopende jaarbudget (belangrijk is dan ook in de compromis een opschortende voorwaarde te voorzien).
- Na opname op de KTP, moet u de VMSW vragen om de verwerving op een jaarbudget toe te wijzen. De verrichting is 14 kalenderdagen na deze vraag vatbaar voor toewijzing vatbaar voor toewijzing op het jaarbudget. Na deze toewijzing kan de authentieke akte verleden worden en heeft de VMSW FS-3-financiering. Voorschotten die u met eigen middelen of marktconform financierde, worden bij

het sluiten van de compromis definitief gesubsidieerd (rekening houdende met het maximaal subsidiabel bedrag).

C. Procedures in het kader van het investeringsplan (luik renovaties)

De basisplanning zoals opgemaakt moet verder geanalyseerd worden. In principe kan deze basisplanning na verdere analyse aanleiding geven tot:

- Vervangingsbouw van al bestaande woningen met of zonder toename van 20% (bijvoorbeeld Bavikhoofsestraat)
- Renovatiewerken aan woningen/appartementen met behoud van het bestaande patrimonium.

C.1. Vervangingsbouw

In het geval uit verdere analyse blijkt dat er voor een wijk of straat beter geopteerd wordt voor vervangingsbouw, kan deze leiden tot een toename van meer of minder dan 20% sociale huurwoningen.

C.1.1. Procedure in geval van vervangingsbouw met een toename met meer dan 20%

We zetten de stappen voor de aanvraag van de procedure op een rij.

- Voor het project wordt via het LWO een **projectfiche** ingediend. De gemeente moet advies geven en nagaan of er nog ruimte is binnen het BSO voor deze nieuwe huurwoningen (convenant). (**positieve lokale woontoets**);
- Via het projectportaal moet de SHM aan de VMSW vragen de renovatietoets uit te voeren. De VMSW heeft 30 dagen om te adviseren over de rationaliteit van de vervanging/renovatie.
- Na de positieve lokale woontoets komt het project op de **projectenlijst** en zijn de verrichtingen vatbaar voor programmering.
- EGEH dient een **programmatieaanvraag** te gebeuren **BECO MJP** ter opname van het project in de meerjarenplanning. Deze aanvraag moet gebeuren 90 dagen voor de BECO. Bij uw vraag moet het voorontwerp van het project gevoegd worden. DE BECO beslist over de opname van de verrichting in de meerjarenplanning.
- Na de opname in de meerjarenplanning, kan EGEH een **programmatie-aanvraag** indienen voor de **kortetermijnplanning**. Bij deze aanvraag moet bijgevoegd zijn:
 - Koppeling van de aanvraag met de verrichting opgenomen in de meerjarenplanning
 - Het basisaanbestedingsdossier
 - Verklaring dat het vraag voldoet aan het geadviseerde voorontwerp, verrichting uit de MJP, de normen en de bouwtechnische richtlijnen.

De VMSW informeert de SHM over de beslissing

- Na de goedkeuring op de KTP, moet de SHM vragen aan de VMSW om de vervangingsbouw toe te wijzen op een jaarbudget. Deze vraag moet vervuld zijn met:
 - Koppeling van de vraag aan de verrichting op de kortetermijnplanning
 - Het gunningsdossier
 - Een verklaring dat het gunningsdossier overeenkomt met de basisaanbesteding opgenomen in de KTP, de normen en richtlijnen en de wetgeving op de overheidsopdrachten.

14 dagen da de vraag is de verrichting vatbaar voor toewijzing op het jaarbudget.

		Vervangingsbouw met toename + 20% sociale woningen
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		Aanvraag renovatietoets
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	Bespreking
	BSO	Aftoetsing (enkel huur)
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname * Gunstig advies voorontwerp 45 dagen voor BECO
	Opname door	* BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Indienen dossier basisaanbestedeig
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname * Melding conformiteit met gunstig geadviseerd voorontwerp * Bezorgn van vereiste vergunningen, meldingsplichtige handelingen en zakelijk recht
	Opname door	* BECO
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indienen gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering * Melding conformiteit met de basisaanbesteding
Opmerking		* In combinatie met infrastructuur bijkomende voorwaarde KTP: infra minimaal op MJP

C.1.2. Procedure in geval van vervangingsbouw met een toename met minder dan 20%

In dit geval verloopt de procedure analoog in het geval van 1.A., met uitzondering dat in dit geval de BSO-toets niet moet gebeuren. De lokale woontoets omvat uitsluitend de toets aan het gemeentelijke beleid. Indien infrastructuurverrichting moet de gemeente zich ertoe ook verbinden de grond op te nemen in het gemeentelijk openbaar domein.

		Vervangingsbouw met toename - 20% sociale woningen
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		Aanvraag renovatietoets
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	Bespreking
	BSO	/
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname * Gunstig advies voorontwerp 45 dagen voor BECO
	Opname door	* BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Indienen dossier basisaanbesteding
		* Aanvraag opname
		* Melding conformiteit met gunstig geadviseerd voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Bezorgn van vereiste vergunningen, meldingsplichtige handelingen en zakelijk recht
		* BECO
Opname door		
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indienen gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering
		* Melding conformiteit met de basisaanbesteding
Opmerking		* In combinatie met infrastructuur bijkomende voorwaarde KTP: infra minimaal op MJP

C.2. Procedures in geval van renovaties

Alle renovatieprojecten moeten de renovatietoets doorlopen. Er worden bij renovaties 5 werkwijzen onderscheiden. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen 5 werkwijzen.

C.2.1. Procedure grondige renovatie met vergunning, melding of verhuisbeweging met een minimale toename van 20% van het aantal woningen

- Het project moet de lokale woontoets en de renovatietoets doorlopen. Indien beide toetsen positief zijn is de verrichting principieel vatbaar voor programmatie.
 - De SHM vraagt via het projectportaal de renovatietoets aan bij de VMSW. De VMSW moet binnen de 30 dagen advies geven over de rationaliteit van de renovatie (indien geen tijdig advies: advies is positief)
 - Het project wordt ook ingediend op het Lokaal Woonoverleg via de projectfiche. De gemeente beslist of het project past binnen het gemeentelijk aanbod en of er ruimte is binnen het BSO
- Na de positieve beleidstoetsen: het project komt op de projectenlijst en de verrichtingen zijn vatbaar voor programmatie.
- De SHM kan aan de VMSW vragen de renovatie in de meerjarenplanning op te nemen (toe te voegen geldig gunstig advies VO dat overeenkomt met de woningen waarvoor u opname op de MJP aanvraagt of een VO met aanvraag tot advies). Deze aanvraag moet 90 dagen voor de BECO ingediend worden. De VMSW moet binnen een termijn van 45 dagen het VO adviseren. De VMSW informeert u over de opname in de MJP.
- Na de opname op de MJP, kan de SHM vragen de renovatie op te nemen in de kortetermijnplanning. Bij de aanvraag worden volgende zaken toegevoegd:
 - Koppeling van de aanvraag met de verrichting opgenomen in de meerjarenplanning
 - Het basisaanbestedingsdossier
 - Verklaring dat het vraag voldoet aan het geadviseerde voorontwerp, verrichting uit de MJP, de normen en de bouwtechnische richtlijnen.

Na een termijn van 7 dagen na uw vraag is de verrichting principieel vatbaar voor opname in de kortetermijnplanning.

De BECO kan enkel beslissen over de verrichtingen die aan de voorwaarden voldoen:

- De infrastructuurverrichting staat ten minste op de MJP
- Volgende documenten werden ingevoerd in het projectportaal:
 - Alle vereiste vergunningen
 - Alle vereiste meldingsplichtige handelingen (inclusief datum melding)
 - Bewijs van zakelijk recht van de gronden

De VMSW informeert u over de beslissing

- Na de goedkeuring op de KTP, moet de SHM vragen aan de VMSW om de renovatie toe te wijzen op een jaarbudget. Deze vraag moet vervolledigt zijn met:
 - Koppeling van de vraag aan de verrichting op de kortetermijnplanning
 - Het gunningsdossier

- Een verklaring dat het gunningsdossier overeenkomt met de basisaanbesteding opgenomen in de KTP, de normen en richtlijnen en de wetgeving op de overheidsopdrachten.

14 dagen da de vraag is de verrichting vatbaar voor toewijzing op het jaarbudget.

		Renovatie met vergunning, melding of verhuisbeweging met toename 20% woningen
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		Aanvraag renovatietoets
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	Bespreking
	BSO	Aftoetsing (enkel huur)
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname * Gunstig advies voorontwerp 45 dagen voor BECO
	Opname door	* BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Indienen dossier basisaanbestedeig
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname * Melding conformiteit met gunstig geadviseerd voorontwerp * Bezorgn van vereiste vergunningen, meldingsplichtige handelingen en zakelijk recht
	Opname door	* BECO
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indienen gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering * Melding conformiteit met de basisaanbesteding
Opmerking		* In combinatie met infrastructuur bijkomende voorwaarde KTP: infra minimaal op MJP

C.2.2. Procedure grondige renovatie met vergunning, melding of verhuisbeweging zonder toename van 20% van het aantal woningen

Deze verrichtingen zijn identiek aan deze van de renovatieverrichting met een minimale toename van 20%. Enkel op de beleidstoetsen is er een onderscheid: de lokale en renovatietoets gelden maar de BSO-toets niet.

		Renovatie met vergunning, melding of verhuisbeweging zonder toename 20% woningen
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		Aanvraag renovatietoets
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	Bespreking
	BSO	/
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies voorontwerp
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname * Gunstig advies voorontwerp 45 dagen voor BECO
	Opname door	* BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Indienen dossier basisaanbesteding
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname * Melding conformiteit met gunstig geadviseerd voorontwerp * Bezorgn van vereiste vergunningen, meldingsplichtige handelingen en zakelijk recht
	Opname door	* BECO
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indienen gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering * Melding conformiteit met de basisaanbesteding
Opmerking		* In combinatie met infrastructuur bijkomende voorwaarde KTP: infra minimaal op MJP

C.2.3. Procedure renovatie zonder vergunning, melding of verhuisbeweging voor meer dan 15 000 EUR (excl. BTW) per woning

Deze verrichtingen moeten een beleidstoets, de meerjarenplanning en kortetermijnplanning doorlopen vooraleer ze vatbaar zijn voor programmatie.

- **Beleidstoets:** enkel de renovatietoets met uitgevoerd worden. Er is geen overleg op het LWO vereist.
- **Meerjarenplanning:** een voorontwerp moet niet opgemaakt worden. De vraag om de renovatie op te nemen kan onmiddellijk aan de VMSW gevraagd worden. Doordat een technisch advies niet vereist is, is de verrichting na 7 kalenderdagen vatbaar voor opname op de meerjarenplanning. Indien toch een voorontwerp wordt gemaakt en advies gevraagd aan de VMSW, moet de algemene procedure doorlopen worden.
- **Kortetermijnplanning:**
 - (1) Renovatie met voorontwerp op MJP: algemene procedure KTP
 - (2) Renovatie zonder voorontwerp op MJP: de renovatie is gebonden aan een positief technisch advies op het uitvoeringsdossier om in aanmerking te komen voor de KTP. Voeg bij de aanvraag:
 - Of een geldig gunstig advies uitvoeringsdossier dat overeenkomst met de woningen waarvoor u opname op de kortetermijnplanning vraag.
 - Of een uitvoeringsdossier met een aanvraag tot advisering voor de woningen die overeenkomen met de woningen waarvoor u de opname op de KTP vraagt. Als het uitvoeringsdossier afwijkt van de bouwtechnische en conceptuele richtlijnen, dan moet er een verantwoording toegevoegd worden.

Binnen een termijn van 30 kalenderdagen moet de VMSW het uitvoeringsdossier adviseren. Bij negatief advies moet het project aangepast worden aan de gemaakte opmerkingen en vervalt de vraag tot opname op de KTP.

Bij een positief advies, is de renovatie op de 30^{ste} kalenderdag na uw vraag principieel vatbaar voor opname op de KTP.
- **Toewijzing:** Als de renovatie opgenomen is op de KTP, dan moet de SHM aan de VMSW vragen de renovatie op een jaarbudget toe te wijzen. Daarbij moet toegevoegd worden:
 - Koppeling van de vraag aan de verrichting op de kortetermijnplanning
 - Het gunningsdossier
 - Een verklaring dat het gunningsdossier overeenkomt met de basisaanbesteding opgenomen in de KTP, de normen en richtlijnen en de wetgeving op de overheidsopdrachten.

14 dagen da de vraag is de verrichting vatbaar voor toewijzing op het jaarbudget.

		Renovatie zonder vergunning, melding of verhuisbeweging - > 15 000 EUR per entiteit
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		Aanvraag renovatietoets
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	/
	BSO	/
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname
	Opname door	* BECO
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		* Aanvraag advies uitvoeringsdossier
Programmatie		* Aanvraag opname
	Voorwaarden	* Gunstig advies uitvoeringsdossier 45 dagen voor BECO
	Opname door	* BECO
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indienen gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering
		* Melding conformiteit met de basisaanbesteding

C.2.4. Procedure renovatie voor minder dan 15 000 EUR (excl. BTW) per woning

Bij deze verrichtingen is enkel de renovatietoets nodig. Deze renovatie moet niet in de meerjarenplanning komen, maar wel in de kortetermijnplanning. De VMSW neemt deze verrichtingen op, niet de BECO.

- **Beleidsstoets:** enkel de renovatietoets met uitgevoerd worden, geen lokale woontoets of BSO-toets. Er is geen overleg op het LWO vereist.
- **Kortetermijnplanning:**
 - Er is geen technisch advies nodig (geen gunstig advies op het VO of op het uitvoeringsdossier)
 - De opname op de KTP wordt door de SHM aangevraagd via het projectportaal: er moeten geen documenten bijgevoegd worden.
 - Na 7 kalenderdagen is de verrichting principieel vatbaar voor opname in de KTP en komt ze onmiddellijk op de KTP. De VMSW beslist dit automatisch en onmiddellijk. De enige voorwaarde is dat er voldoende budget moet beschikbaar zijn om de verrichting op te nemen.

Binnen een termijn van 30 kalenderdagen moet de VMSW het uitvoeringsdossier adviseren. Bij negatief advies moet het project aangepast worden aan de gemaakte opmerkingen en vervalt de vraag tot opname op de KTP.

- **Toewijzing:** Als de renovatie opgenomen is op de KTP, dan moet de SHM aan de VMSW vragen de renovatie op een jaarbudget toe te wijzen. Daarbij moet toegevoegd worden:
 - Koppeling van de vraag aan de verrichting op de kortetermijnplanning
 - Het gunningsdossier
 - Een verklaring dat het gunningsdossier overeenkomt met de normen, de bouwtechnische en conceptuele richtlijnen en de wetgeving op de overheidsopdrachten.
 14 dagen da de vraag is de verrichting vatbaar voor toewijzing op het jaarbudget.

		Renovatie < 15 000 EUR per entiteit
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		Aanvraag renovatietoets
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	/
	BSO	/
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		/
Programmatie	Voorwaarden	/
	Opname door	/
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		/
Programmatie	Voorwaarden	* Aanvraag opname
	Opname door	* VMSW
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indienen gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering

C.2.5. Procedure dringende werken aan bestaande constructies door onvoorziene omstandigheden

Bij deze verrichting zijn er geen beleidstoetsen, geen meerjaren- en kortetermijnplanning. Er is enkel toewijzing op het jaarbudget.

- **Toewijzing:** Als de renovatie opgenomen is op de KTP, dan moet de SHM aan de VMSW vragen de renovatie op een jaarbudget toe te wijzen. Daarbij moet toegevoegd worden:
 - Het gunningsdossier
 - Een verklaring dat het gunningsdossier overeenkomt met de normen, de bouwtechnische en conceptuele richtlijnen en de wetgeving op de overheidsopdrachten.
 14 dagen dat de vraag is de verrichting vatbaar voor toewijzing op het jaarbudget.

		Dringend en onvoorzien
1. Projectenlijst		
Renovatietoets		/
Lokaal Woonoverleg	Gemeentelijke beleidstoets	/
	BSO	/
2. Meerjarenplanning		
Technisch advies		/
Programmatie	Voorwaarden	/
	Opname door	/
3. Kortetermijnplanning		
Technisch advies		/
Programmatie	Voorwaarden	/
	Opname door	/
4. Toewijzing jaarbudget		
Technisch advies		* Indienen gunningsdossier
Toewijzing	Voorwaarden	* Aanvraag toewijzing voor definitieve financiering

D. HRM-planning: boordtabel 'implementatie geconsolideerd investeringsplan 2021'

De grootste uitdaging bij de implementatie van het investeringsplan, is het bewaken van het overzicht: wat moet wanneer uitgevoerd worden rekening houdende met procedures en administratieve plichten (project- en documentportalen). Wie er in slaagt het overzicht te behouden, komt al een heel eind verder. Via tweewekelijks overleg Directie/Dienst Woningen zal de voortgang van de planning via de boordtabellen bewaakt worden.

1. Jaarlijkse implementatie: tool van de Boordtabel (bijlage 1 – blad 1)

Voor de implementatie van het geconsolideerd investeringsplan zal jaarlijks een boordtabel opgemaakt worden, die de acties/initiatieven bundelt die genomen moeten worden vanuit de Dienst Woningen ten einde het geconsolideerd investeringsplan te implementeren. Deze boordtabel bundelt de informatie uit de vorige hoofdstukken in de vorm van exceloverzicht (cf. bijlage).

In deze boordtabel worden vier luiken onderscheiden, die jaarlijks zullen opgemaakt worden ter implementatie van het geconsolideerde investeringsplan.

1. Investerings (nieuw- en vervangingsbouw)
2. Trajecten gericht op duurzaamheid (investerings en kosten)
3. Onderhoud (groot onderhoud & herstel – boekhoudkundige voorzieningen)
4. Onderhoud (klein onderhoud – taakstellende budgetten)

Cf. 'Boordtabel geconsolideerd investeringsplan 2021' (blad 1)

2. Implementatie van het geconsolideerd investeringsplan: maandoverzicht (bijlage 1 – blad 2)

Om te weten welke opdracht wanneer moet uitgevoerd/opgevolgd worden, werd de boordtabel ook vertaald in een maandoverzicht. In dit overzicht krijgen de betrokken diensten een overzicht per maand. De opdrachten zijn verdeeld over de vier luiken (cf. supra).

jan/21	Verrichting	wijk (Cluster)	Wie?	Code boordtabel	Status
Luik I	1. Monitoring status project S&S (renovatoetoets, LWO, projectenlijst)	S&S (I)	DW	1.i.a.	
	2. Opstart stuurgroep Definitief Ontwerp S&S	S&S (I)	SBA/EGEH	1.i.b.	
	3. Indienen Basisaanbesteding S&S fase II bouw & Infra programmatieaanvraag BECO 23/02/2021	Vlastuin (II)	DW	1.II.a.	ok
	4. Opmaak bestek en prijsvraag ontwerp Infra D&B fase II, III en IV	Kasteelwijk (III)	DW	1.III.a.	
	5. Indienen bouwaanvraag Woonloket D&B fase II	Kasteelwijk (III)	Voorzitter	1.III.c.	ok
	6. Opmaak sloopvolgingsplan in voorbereiding van basisaanbesteding	Kasteelwijk (III)	Thibault Cnsltyc	1.III.d.	
	7. Gunning team opmaak archeologienota D&B fase II (voorbereiding basisaanbesteding)	Kasteelwijk (III)	RvB 05/01/2020	1.III.e.	
	8. Opmaak verslag infovergadering project D&B (ifv. infra fase II => toevoeging aan basisaanbesteding)	Kasteelwijk (III)	Directie	1.III.f.	ok
	9. Planning voorlopige oplevering 4 woningen Kattestraat	Kasteelwijk (III)	B. Vermeulen	1.IV.a.	
Luik II	1. Opmaak bestek plaatsing CV's (13 entiteiten (De Zwingel 11 + Elfde Julilaan 2)	II & III	DW	2.II.a.1 + 2.VIII.b.1	
Luik III	1. Urgentieanalyse en opmaak bestek oliën ramen S&S	S&S I	DW	3.I.a.1	
Luik IV	1. Opmaak bestek RC vloerbekleding (budget 15 000 EUR)	I tot IV	DW	4.I.f.1.	
	2. Prijsvraag aannemers RC vloerbekleding	I tot IV	DW	4.I.f.2	

F. Financiële vertaalslag van het geconsolideerde investeringsplan

De investeringen en het beheer van het patrimonium vergen veel financiële middelen. Dit houdt nauw verband met het financieringsbeleid waarop er naar gestreefd wordt om FS-3 optimaal te benutten. Het financieel beleid vergt dus eveneens een accurate financiële monitoring. Hierbij spelen elementen van financial accounting (kosten: begroting en taakstellende budgetten ter bewaking van de kostenstructuur van EGEH) en management accounting (management accounting via de kasstroomanalyse om de toekomstige annuïteiten in beeld te brengen).

Investeringen (ikv. renovatietoets en boekhoudkundige toets – FS-3 of marktconform)

De geplande FS3-trajecten worden opgenomen in de kasstroomanalyse van de financiële planningstool van EGEH, die jaarlijks wordt geactualiseerd in overleg met de financieel adviseur van de VMSW. Op die wijze zullen we er in de toekomst in slagen om steeds accuratere financiële planningen op te maken.

Kosten

De onderhoudstrajecten die eigen middelen vergen en vertaald worden in de kostenstructuur van EGEH, worden in beeld gebracht via een jaarlijks op te maken begroting en taakstellende budgetten voor onderhoud en herstel.

- Deze kosten zijn deels te plannen (de grote herstel- en onderhoudskosten). Deze zijn voor 2021 ook geprogrammeerd (cf. supra)

2021		
	1. Oliën ramen Spijker & Schardauw	10.000,00
	2. Schilderen ballustrades RKP	16.800,00
	3. Herschilderen gemene delen De Zwingel	7.200,00
	4. Herschilderen gemene delen De Repel	7.200,00

- Andere kosten zijn niet te plannen en er kan dus proactief niet actief berekend worden hoeveel middelen hier naar toe zullen vloeien. Hier worden taakstellende budgetten vooropgesteld. Deze mogen, indien noodzakelijk voor de bewaking van de kwaliteit van het patrimonium, overschreden worden mits bestuurlijke goedkeuring. Het is in eerste instantie van belang dat het overschrijden van budgetten in het kader van het kostenbeleid gelegitimeerd worden.

Nr.	Omschrijving	Budget 2021	Toelichting vanuit begroting
611000	Brand- en huurschade patrimonium	18.000,00	
611001	Onderhoud en herstel ruwbouw	16.000,00	dakwerken, voegwerken, injecteren vocht, ...
611002	Onderhoud en herstel sanitair	4.500,00	waterleidingen los van cv-installaties, afvoeren, ...
611003	Onderhoud en herstel elektriciteit	18.000,00	Elektr, keuringen patrimonium + € 3000 onderhoudscontract ventilatie
611004	Onderhoud en herstel schrijn- en slotwerk	12.000,00	
611005	Onderhoud en herstel vloerbekleding	15.000,00	vinyl Spijker en Schardauw eigen beheer en/of Niels Lutin
611006	Onderhoud en herstel cv	32.000,00	herstellingen buiten contract ten laste eigenaar (12 000) + + 20 000 (herstellingen CV's TGB Six BVBA)
611007	Onderhoud en herstel boilers	2.500,00	
611008	Omnium contract Six (CV's tlv. EGEH)	8.000,00	recuperatie in huurlasten - 8000 Eur voor herstellingen tlv. EGEH
611010	Onderhoud blustoestellen	6.500,00	3 500 EUR + 3 000 EUR brandweerverslagen (6 wijken - 168 entiteiten)
611011	Onderhoud en herstel rioleringsstelsels	7.500,00	
611012	Stortkosten afval Imog	1.500,00	
61591	Kosten EPC	12.000,00	EPC-verslagen 96 entiteiten - budget 12 000 EUR
		153.500,00	

G. Communicatie investeringsplan

Nog uit te werken

Bijlagen

- **Boordtabel implementatie (blad 1)**
 - **Maandoverzicht (blad 2)**
- **Budgetten groot onderhoud & taakstellende budgetten (blad)**

Opvolging aanbevelingen Visitatieraad O.D. 3.2.

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Cf. prestatieveld 1 (geïntegreerd investeringsplan en -traject)

OD 3.2.: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling Visitatie: *“Omwille van het ontbreken van een aanpak beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM op deze operationele als voor verbetering vatbaar.”*

Aanbevelingen: geen formele aanbeveling kunnen vaststellen, wel onrechtstreeks =>

- 1/ snel werk maken van een aanpak
- 2/ huurders betrekken bijv. bij gemeenschappelijk onderhoud (ontwikkeling in enquêtebeleid 2021)
- 3/ geen tevredenheidsmeting over de huurlasten (opname in enquêtebeleid 2021)

De hoge huurprijs is deels een historisch gegeven (aandeel appartementen patrimonium EGEH, doorrekening onderhoudstechniekers in de huurlasten): traject om dit aan te pakken vergt tijd (cf. schaalvergroting: plan van aanpak en stroomlijnen beleid van mogelijk samenwerkingsverband.)

Toch zijn er in dit verband reeds opvolgingsinitiatieven gezet.

1. HRM-traject en verder uitbouw Dienst Woningen

- De afbouw van de herstellingdienst van 1,8 VTE naar 1,2 VTE enerzijds en de uitbouw van de Dienst Woningen van 1 VTE naar 1,6 VTE (Gratiaan Lemey). Gevolgen:
 - Minder loon dat doorgerekend zal worden in de huurlasten (vanaf 2021)
 - De toename van de loonkost in de kostenstructuur
- HRM en competenties binnen Dienst Woningen:
 - Deze oefening past in de uitbouw van een strategische component en operationele component binnen de Dienst Woningen.
 - Aandachtspunt Visitatieraad: communicatiestijl Dienst Woningen (wordt ten dele erkend, want een medewerker van een TD moet ten dele streng zijn) => de inschakeling van Gratiaan (kent het patrimonium en de huurders met 15 jaar ervaring, heeft ook ervaring met herstellingen en duurtijd)
 - Organisatie Dienst Woningen op 01.12.2020

Tom Desmet (strategisch medewerker)

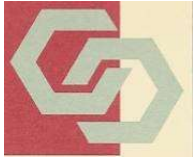
- ⇒ Planning, voorbereiding en implementatie investerings- en renovatietrajecten
- ⇒ Continue gegevensverzameling en monitoring patrimonium (scorecards en huurschatter)

Gratiaan Lemey

- ⇒ Uitvoering van plaatsbeschrijvingen
- ⇒ Opvolging herstelbeleid en collectieve rondgang

2. Voorbereiding bevraging huurders betreffende de huurlasten (cf. voorontwerpen leefbaarheidsplan 2021 & boortabel huurdersparticipatie 2021)

- Tevredenheidsbevraging huurders EGEH betreffende huurlasten (cf. B.5.2.1. p. 25)
- Bevraging onderhoud gemeenschappelijke delen: uitbesteding of onderhoud door huurders zelf (cf. huurlasten EGEH) (cf. B.2.2.1 p. 22)



Integraal samenwerkingsplan in het kader van de leefbaarheid

2021

*Stuurgroep Leefbaarheid
Najaar 2020*

Inhoudstafel

I. Uitgangspunt: integrale en strategische visie op de leefbaarheidsproblematiek	p. 2
II. Concrete stapstenen van een leefbaarheidsvisie	p. 3
III. Een leefbaarheidsplan op maat en wijkgericht	p. 6
1. Sociale analyse: op zoek naar huurdersprofielen	p. 6
1.1. Kwantitatieve analyse	p. 6
1.1.1. Inkomen en huurachterstal	p. 6
1.1.2. Nationaliteit	p. 8
1.1.3. Leeftijd	p. 10
1.1.4. Gezinsgrootte	p. 12
1.2. Kwalitatieve analyse	p. 14
1.2.1. Cluster 1 – Spijker & Schardauw	p. 14
1.2.2. Cluster 2 – Het centrum	p. 14
1.2.3. Cluster 3 – Gezinswoningen	p. 14
1.2.4. Cluster 4 – De Hoevewijk	p. 15
2. Technische analyse: kwaliteit van het patrimonium	p. 16
2.1. Cluster 1 – Spijker & Schardauw	p. 16
2.2. Cluster 2 – Het centrum	p. 17
2.3. Cluster 3 – Gezinswoningen	p. 17
2.4. Cluster 4 – De Hoevewijk	p. 18
3. Wijkgerichte aanpak: de noden op grond van de sociaal-technische analyse	p. 19
IV. Implementatie van een visie op leefbaarheid: samenwerkingsplan met concrete initiatieven	p. 21
V. Begroting van het leefbaarheidsplan	p. 27
VI. Synthese: schematisch overzicht van de wijkgerichte initiatieven en de noden	p. 28

De gemeente Kuurne en EGEH zetten reeds jarenlang in op de leefbaarheid binnen haar patrimonium. Op vandaag ligt hierbij de focus voornamelijk op de wijk Spijker & Schardauw. Tijdens de recente Vlaamse auditoefening bleek dat voor de Visitatiecommissie onvoldoende¹: er is sprake van een te enge focus op Spijker & Schardauw en te weinig op het volledige actieterrein. Er dienen dan ook initiatieven genomen te worden in meerdere wijken waarbij vertrokken wordt van de eigenheid van de wijk. EGEH kon geen onderbouwde aanpak voorleggen om de leefbaarheidsproblemen over de totaliteit van haar actieterrein te voorkomen en aan te pakken. De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan om dergelijke visie te ontwikkelen en ze toe te passen. De initiatieven vertrekken best vanuit een probleemanalyse van iedere locatie en met de focus op preventieve en sensibiliserende acties.

I. Uitgangspunt: integrale en strategische visie op de leefbaarheidsproblematiek

Bij het uittekenen van een visie streven we twee prioritaire concepten na: 'integraal' en 'strategisch'.

Met '**integraal**' trachten we een concrete visie uit te tekenen waarbij leefbaarheidsinitiatieven worden genomen voor alle wijken van het patrimonium van Eigen Gift Eigen Hulp in samenwerking met de gemeente.

'**Strategisch**' betekent op zijn beurt dat we bij het uittekenen van een visie de diverse invalshoeken van het beleid vanuit EGEH verbinden en integreren:

- Technisch beleid: de uitgetekende **clustervisie** en de investerings- en onderhoudstrajecten;
- Huurdersparticipatiebeleid: integratie van het model van de **participatiepiramide** of **participatieladder** (basismodel van een stakeholdersbenadering) en de betrokkenheid van de Huurdersadviesraad (HAR) bewerkstelligen;
- Profiel van de huurder en het patrimonium: aan de hand van een benadering van de huurdersprofielen en de wijk wordt getracht een inschatting te maken van de leefbaarheidsnoden per cluster;
- Communicatiebeleid: **communicatieproducten** als onderdeel van het eerste en tweede niveau van de participatiepiramide (streven naar wijkgerichte communicatie in de toekomst);
- Personeelsbeleid: op zoek gaan naar **gerichte opleidingen (vanuit de VMSW)** en **ervaringsuitwisseling** (goede praktijken vanuit andere shm's);
- Financieel beleid: het aanleggen van **budgetten (binnen de begroting)** ter realisatie van deze visie via communicatie- en concrete leefbaarheidsinitiatieven per wijk;
- Samenwerking met externe partners: een visie die gerealiseerd wordt in **samenwerking** met de voornaamste externe partners: gemeente Kuurne, de lokale woonambtenaar, het Sociaal Huis van Kuurne, het Buurtwerk van het OCMW, ouderbrugfiguur OCMW, dienstencentrum TGB, de wijkagenten, enz.

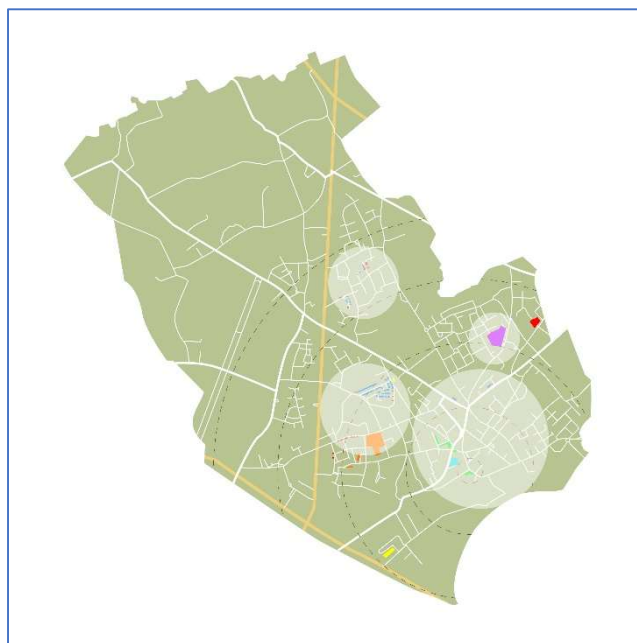
¹ Visitatierapport van de sociale huisvestingsmaatschappij Eigen Gift Eigen Hulp (3240) in Kuurne, Draftversie 21 september 2020, Visitatieraad Sociale Huisvestingsmaatschappijen.

II. Concrete stapstenen van een leefbaarheidsvisie

A. Clustervisie ²

Een eerste vertrekpunt bij het uittekenen van een integrale visie op leefbaarheid, is de clustervisie die we ontleen aan het investeringsplan van Eigen Gift Eigen Hulp. Door de integratie van deze clustervisie wensen we er ons van te verzekeren dat het samenwerkingsplan resulteert in leefbaarheidsinitiatieven in de onderscheiden clusters en wijken binnen het patrimonium van Eigen Gift Eigen Hulp. We zetten de clusters en wijken nog even op een rijtje.

Cluster	Patrimonium EGEH	Wijken
1	Spijker & Schardauw	De wijk Spijker & Schardauw
2	Centrum Kuurne	Andries, De Repel, De Brakel, De Slijter, De Zwingel
3	Gezinswoningen	Kasteelwijk
4	De Hoeve	Rode Kruisplein, Ter Groen Boomgaard, het Erf



Website EGEH: visualisering clustervisie EGEH

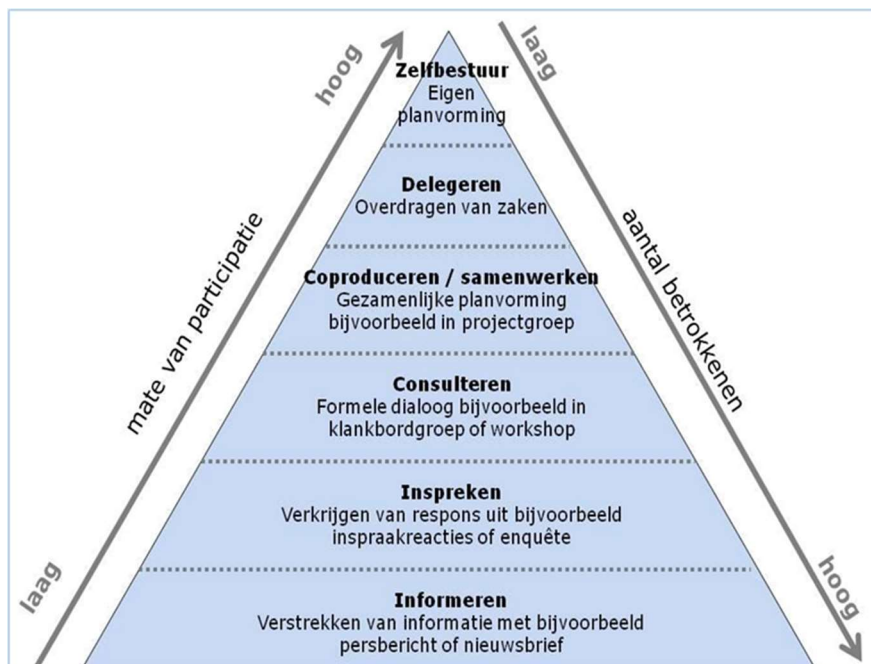
<https://www.eigengifteigenhulp.be/patrimonium/>

Concreet zullen er binnen elke cluster leefbaarheidsinitiatieven uitgewerkt worden bij de opmaak van het samenwerkingsplan, waarbij grotendeels vertrokken wordt van de eigenheid van de betrokken wijk.

² Op naar een strategische renovatie- en investeringsbeleid binnen EGEH, interne nota, maart 2018, p. 46.

B. Participatieladder ³

In het huurdersparticipatiebeleid dat Eigen Gift Eigen Hulp ontwikkelt wordt de participatieladder gehanteerd. Deze ladder is een model van stakeholdersmanagement waarbij vanuit het beleid de huurder als een fundamentele stakeholder wordt beschouwd (klantgerichte werking). Het specifieke aan de participatieladder is de intensiteit waarmee stakeholders (in casus huurders) betrokken worden bij het beleid en de strategie van de organisatie. De participatieladder inventariseert, afhankelijk van de literatuur, dan ook 5 tot 6 verschillende niveaus van betrokkenheid: informeren, inspreken, consulteren, adviseren, co-produceren en meebeslissen. Eigen Gift Eigen Hulp werkt actief met dit model: de boordtabel huurdersparticipatie die jaarlijks uitgewerkt wordt integreert dit model van de participatieladder of participatiepiramide.



Concreet zal er per cluster een participatieladder uitgetekend worden. Per cluster en wijk zullen een aantal leefbaarheidsinitiatieven gepland worden volgens het model van de participatiepiramide.

C. Communicatieproducten

Communicatie is voornamelijk gericht op het informeren van de huurders over het beleid van Eigen Gift Eigen Hulp. In die optiek zullen ook de communicatiekanalen van EGEH in de toekomst meer wijkgericht tot stand komen (een *wijkatern* in de E-GazEtH) (niveau 1 participatiepiramide). Ook zal er per wijk blijvend geïnvesteerd worden in wijkgerichte bewonersvergaderingen. Daarbij worden de huurders ingelicht over een wijkspecifiek gebeuren (bijvoorbeeld een investeringstraject). Deze vergaderingen dienen voor EGEH ook als een soort klankbord waarbij het de bedoeling is dat er een luisterend oor ontwikkeld wordt voor de stem van de huurder. Ook zal er per wijk ook jaarlijks een enquête georganiseerd worden dat aansluit bij de andere concepten van de integrale visie (niveau 2 en 3 van de participatiepiramide). Concreet zal bij het uitwerken van de initiatieven ook het communicatiebeleid en de boordtabel communicatie geïntegreerd worden.

³ Desmidt S., Heene A. (2013) *Strategisch management: een handboek voor de publieke sector*. Lannoo Campus Tielt, p. 286.

D. HRM-beleid

De aanpak van leefbaarheid is geen exacte wetenschap. Iedere huurder is uniek. Een objectief beleid gaat vaak voorbij aan emoties bij huurders die elke een verschillende aanpak vergen. Anderzijds hoeft een shm niet altijd het warm water uit te vinden. Bij andere shm's werden in het verleden goede praktijken uitgewerkt. In het plan moet er ook ruimte zijn voor de medewerkers om deze projecten ter plaatse te verkennen en indien noodzakelijk ter plaatse gaan observeren. In de 1^{ste} Visitatieronde kregen volgende shm's een 'uitstekende' score bij de aanpak van de leefbaarheid:

1. Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting Beringen
2. Merelbeekse Sociale Woningen Merelbeke
3. Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting Beveren
4. Goed Wonen.Rupelstreek Boom
5. Nieuw Dak Genk
6. Hacosi Hasselt

Concreet zal - in het kader van een competentiegericht beleid met betrekking tot leefbaarheid - het samenwerkingsplan:

- een jaarlijks bezoek implementeren met de betrokkenheid van de HAR van een goede praktijk in de sector enerzijds;
- jaarlijks een VMSW-opleidingsdag laten opnemen waaraan de Dienst Huurders participeert ten einde tussentijds aan te sluiten bij tussentijdse bijscholingen

E. Financiële middelen

Een beleid gericht op leefbaarheid zal ook betekenen dat er middelen moeten voorzien worden om leefbaarheidsinitiatieven in de diverse wijken tot stand te brengen. Middelen die rechtstreeks de initiatieven ondersteunen en meer onrechtstreekse middelen (printkosten E-GazEtH, bijdrage EGEH huur Buurthuis EGEH, enz.). Van belang is dat er jaarlijks een **leefbaarheidsbudget** zal opgesteld worden en de uitgaven gemonitord zullen worden. Deze evaluatie is er op gericht om in de toekomst de budgetten (die deel uitmaken van de kostenstructuur van EGEH) beter te kunnen inschatten.

F. Samenwerking als basis voor een integrale aanpak

De basis van een toekomstige aanpak van de leefbaarheid (curatief en preventief) is in eerste instantie gestoeld op een samenwerking tussen de gemeente Kuurne en het Sociaal Huis enerzijds en Eigen Gift Eigen Hulp anderzijds. Van bij aanvang wordt het lokale bestuur dus als een preferentiële partner gezien van Eigen Gift Eigen Hulp ter optimalisering van de leefbaarheid in het Kuurne sociaal woonaanbod. Maar aangezien het verhaal geen éénrichtingsverkeer is, mikken beide partners bij de implementatie ook op een actieve betrokkenheid van de huurders en de huurdersadviesraad (HAR).

Het ligt in de bedoeling om via deze samenwerking concreet gestalte te verlenen aan diverse wijkgerichte leefbaarheidsinitiatieven in 2021. In samenspraak met de medewerkers van EGEH, de gemeente Kuurne, het buurtwerk (OCMW) en de huurdersadviesraad. Deze inspanningen zijn gericht op het in stand houden en het optimaliseren van de leefbaarheidsproblematiek in het patrimonium van Eigen Gift Eigen Hulp. Deze initiatieven zijn zowel probleem- als ontmoetingsgericht.

III. Een leefbaarheidsplan op maat en wijkgericht

We stellen vast dat 'de huurder' niet bestaat. Vandaar dat er naar streven een 'gesegmenteerd' leefbaarheidsplan op te maken in samenwerking met de gemeente. We pogen van bij aanvang ook te vertrekken vanuit de specifieke kenmerken van een wijk. Daartoe baseren we ons op een sociale analyse (de menselijke factor) en de technische analyse (de materiële factor van het patrimonium).

1. Sociale analyse: op zoek naar huurdersprofielen

Per wijk trachten de leefbaarheidsinitiatieven af te stemmen op het profiel van de huurder in de wijk. We pogen deze sociale analyse kwalitatief en kwantitatief wat te onderbouwen.

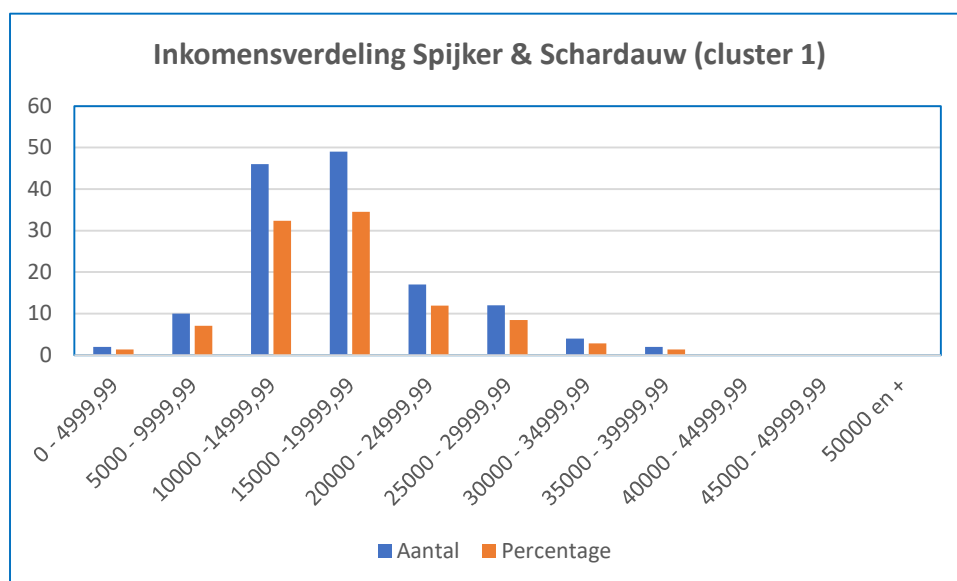
1.1. Kwantitatieve analyse

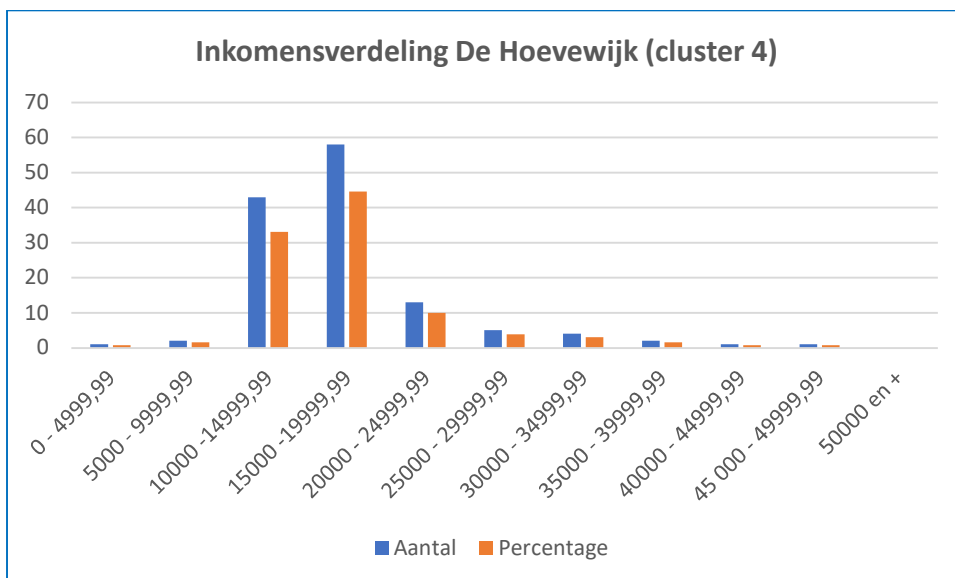
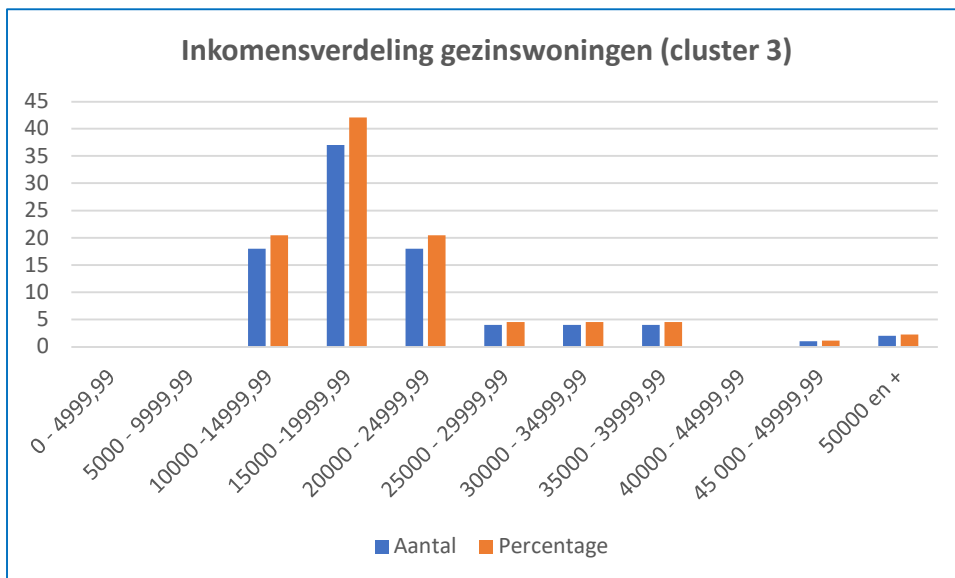
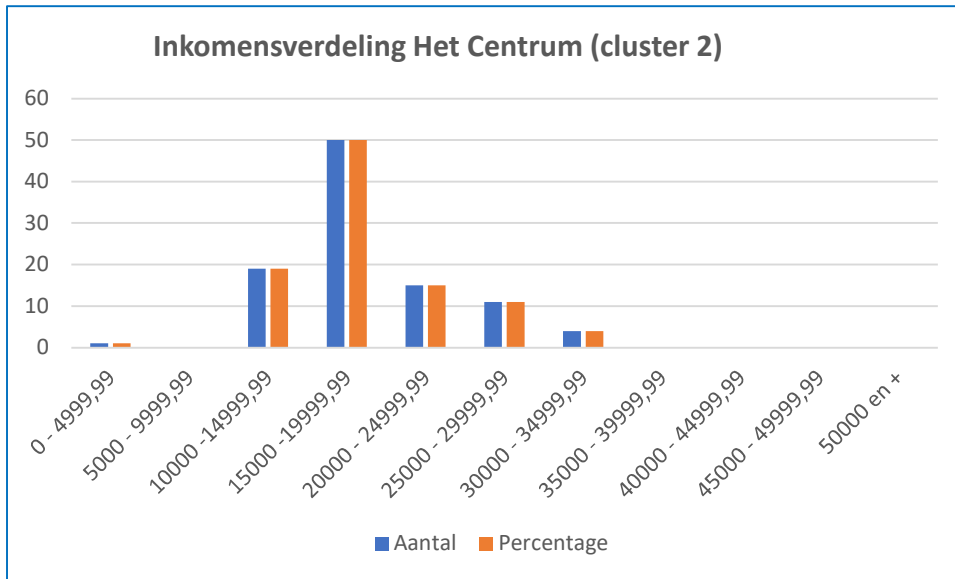
Deze kwantitatieve analyse wordt gebaseerd op een profielbepaling van de huurder op basis van de volgende gegevens (gebaseerd op Sociopack en de monitoring van de huurachterstallen):

- Inkomen en huurachterstal
- Nationaliteit
- Leeftijd
- Gezinsgrootte

1.1.1. Inkomen en huurachterstal

De vier clusters worden geanalyseerd op het criterium 'Inkomen'. Onderstaand nemen we de inkomensverdeling op per wijk.





Op grond van deze inkomensverdelingen bepalen we per wijk het gemiddelde inkomen: 17 112,68 EUR (Spijker & Schardauw), 18 850,00 EUR (Het centrum), 20 625,00 EUR (Gezinswoningen) en 17 653,85 EUR (De Hoevewijk).

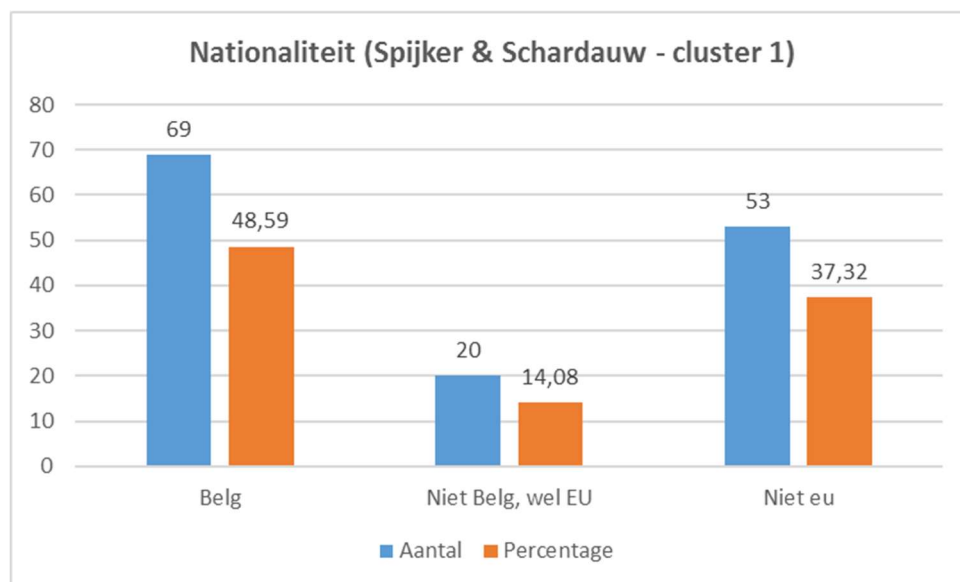
Uit deze eerste analyse blijkt dat de inkomensverdeling in het centrum het meest homogene verspreid is. Het gemiddelde in de gezinswoningen wordt op zijn beurt beïnvloedt door enkele inkomens (het gemiddelde is relatief gezien haar afhankelijkheid van de extreme waarden). Desalniettemin kan opgemerkt worden dat het gemiddelde inkomen het laagst is voor Spijker & Schardauw (cluster 1) en de Hoevewijk (cluster 4).

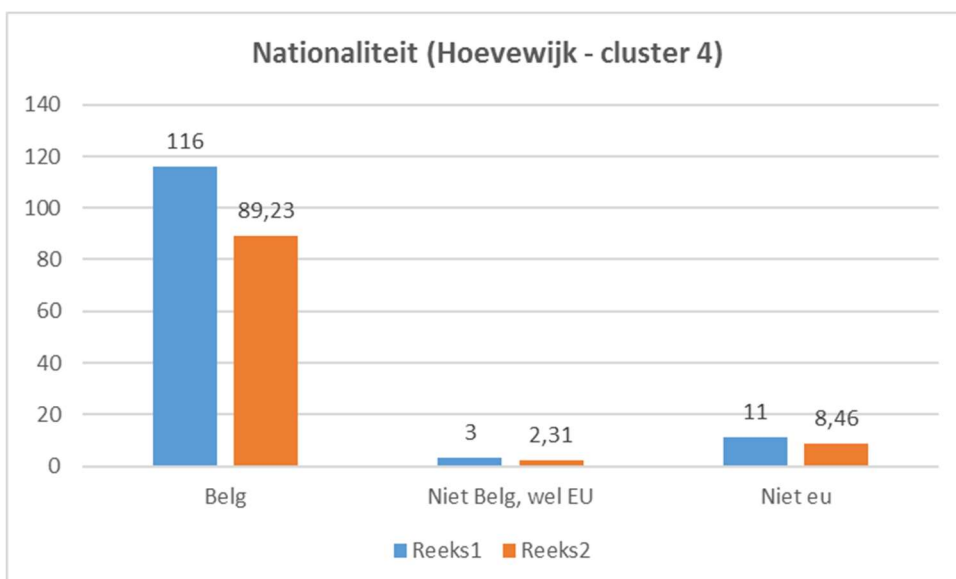
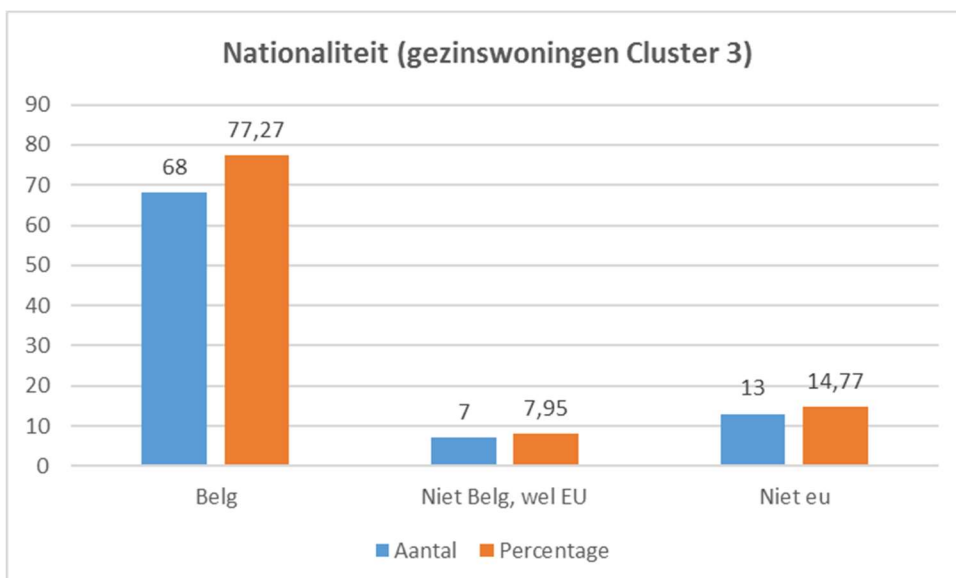
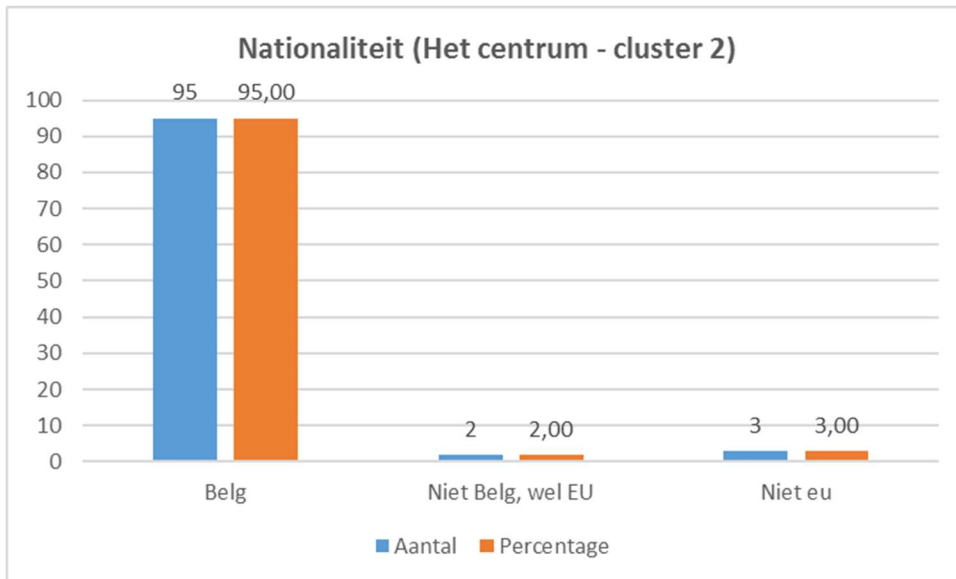
Het gemiddelde inkomen kan beter geïnterpreteerd worden in combinatie met de huurachterstallen per wijk. Op dit vlak stellen we vast dat er in het centrum zo goed als geen betalingsproblemen zijn in het centrum (cluster 2). Dat houdt mogelijk verband met de aanwezigheid van gepensioneerde Kuurnenaars die vaak over wat spaarcenten beschikken. Globaal genomen is de problematiek van de huurachterstal het meest aanwezig in Spijker & Schardauw (cluster 1), neemt de problematiek toe in de cluster 3 van de gezinswoningen. Ook in de Hoevewijk zien we de problematiek ook toenemen. Natuurlijk kan 1 huurder in een bepaalde wijk het cijfer beïnvloeden.

Huurachterstal (in %)	Cluster 1 S&S	Cluster 2 Het centrum	Cluster 3 Gezinswoningen	Cluster 4 De Hoeve
2017	58,39	6,67	25,50	9,44
2018	61,69	0,00	24,84	13,47
2019	46,96	0,00	34,33	18,71

1.1.2. Nationaliteit

We bekijken de verschillende wijken ook op het vlak van het nationaliteitscriterium. De grafieken met de verdeling per wijk/cluster leveren interessante gegevens op over de wijksamenstelling.

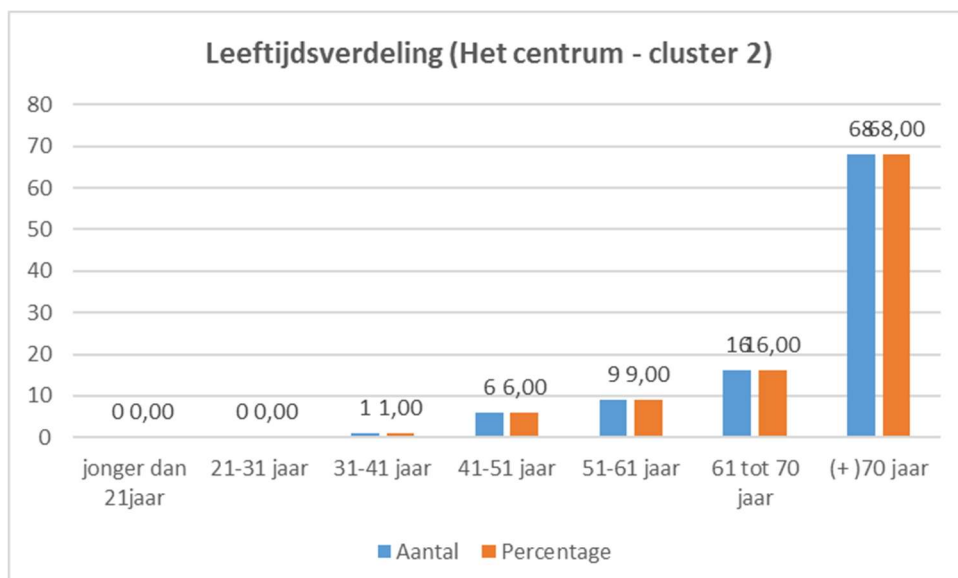
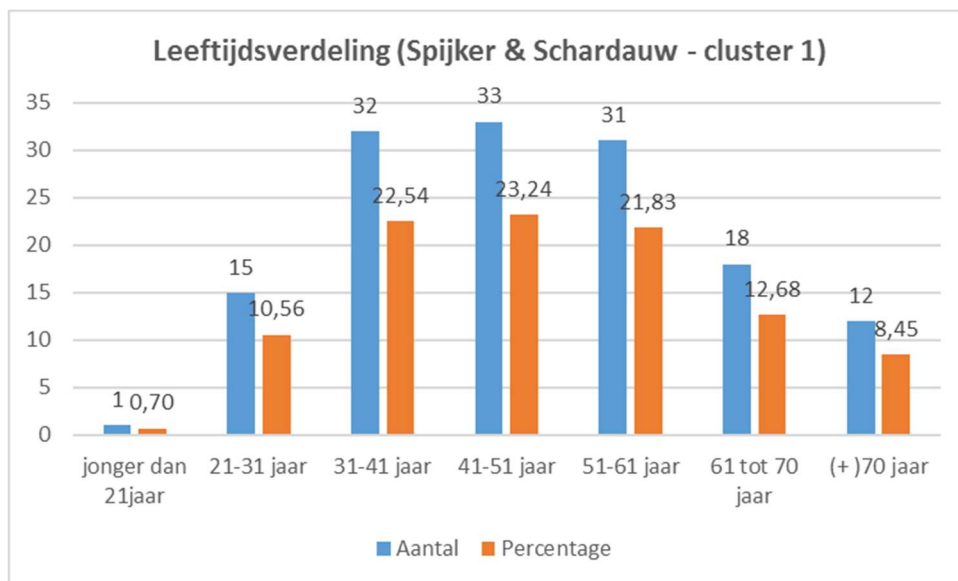


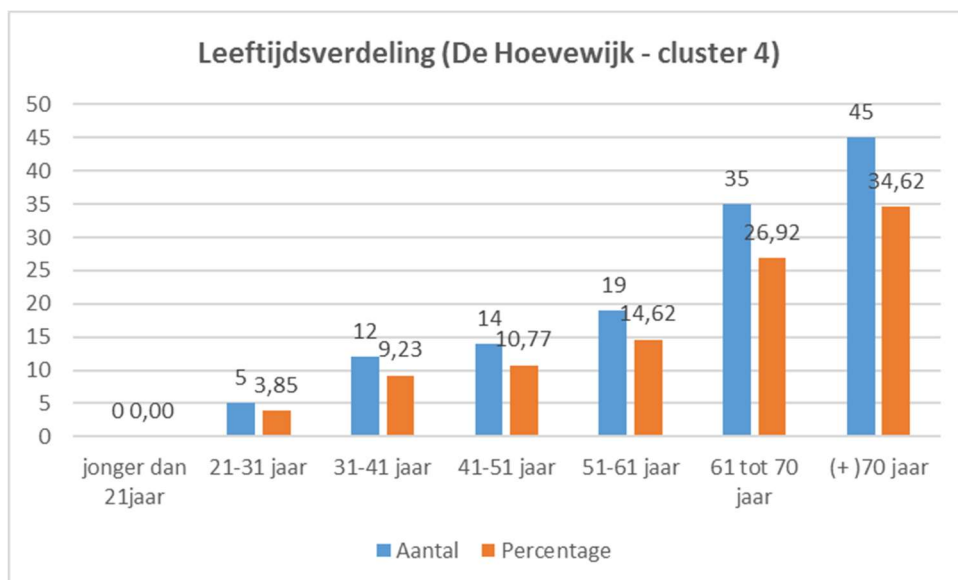
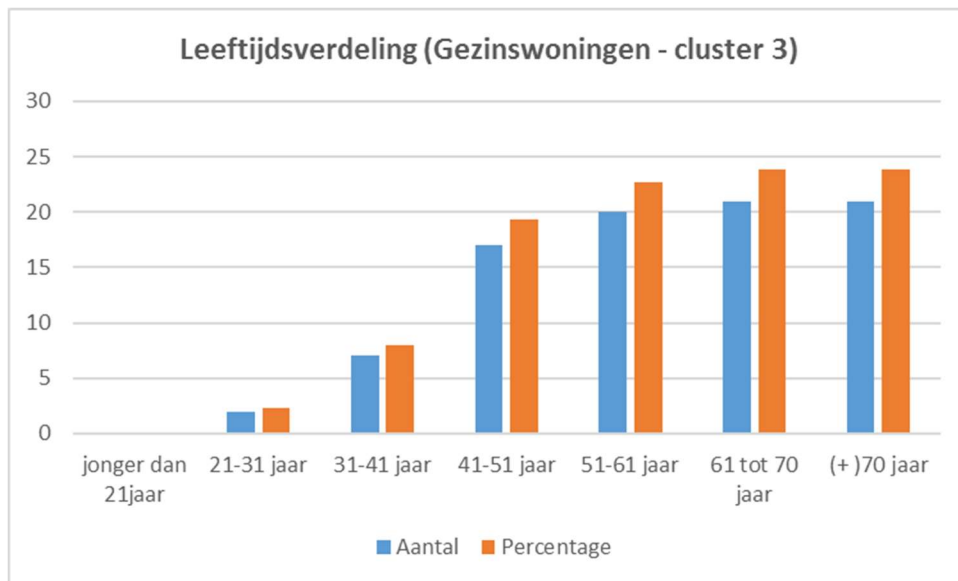


Uit deze analyse blijkt duidelijk dat er voornamelijk in de wijk Spijker & Schardauw (meer dan 50% is niet-Belg) en in mindere mate in de gezinswoningen (ongeveer 23% is niet Belg) een verkleuring optreedt. In het centrum en in de Hoevewijk is de huurderspopulatie met respectievelijk 95% en 89% voornamelijk samengesteld met de Belgische nationaliteit.

1.1.3. Leeftijd

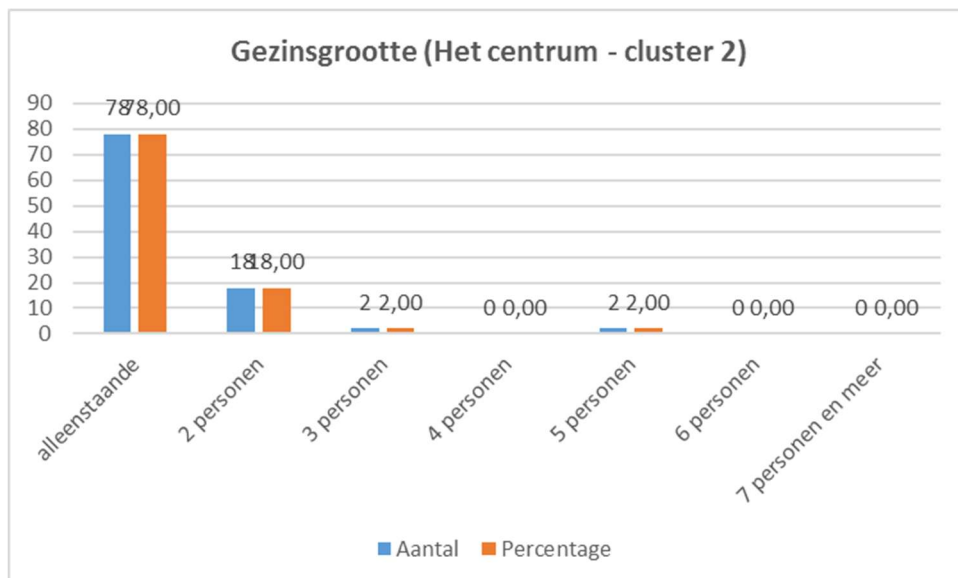
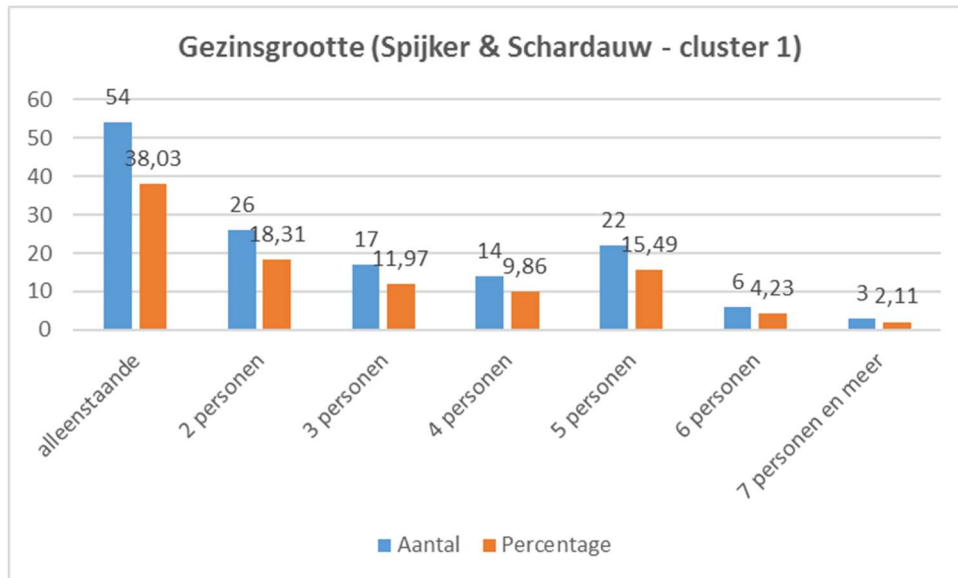
Op grond van de leeftijdsverdeling stellen we vast dat Spijker & Schardauw zowat alle leeftijdscategorieën vertegenwoordigt. Voor de andere wijken en clusters stellen we daarentegen een oververtegenwoordiging vast van de oudere leeftijdscategorieën. Dat is heel opvallend voor het patrimonium in het centrum waar 68% van de huurderspopulatie ouder is dan 70 jaar. In de gezinswoningen is de samenstelling meer gelijk verspreid boven de 40 jaar. In de Hoevewijk zijn de oudere leeftijdscategorieën oververtegenwoordigd. In tegenstelling tot het centrum zijn hier ook jongere leeftijdscohorten onder de huurders hetzij in mindere mate.

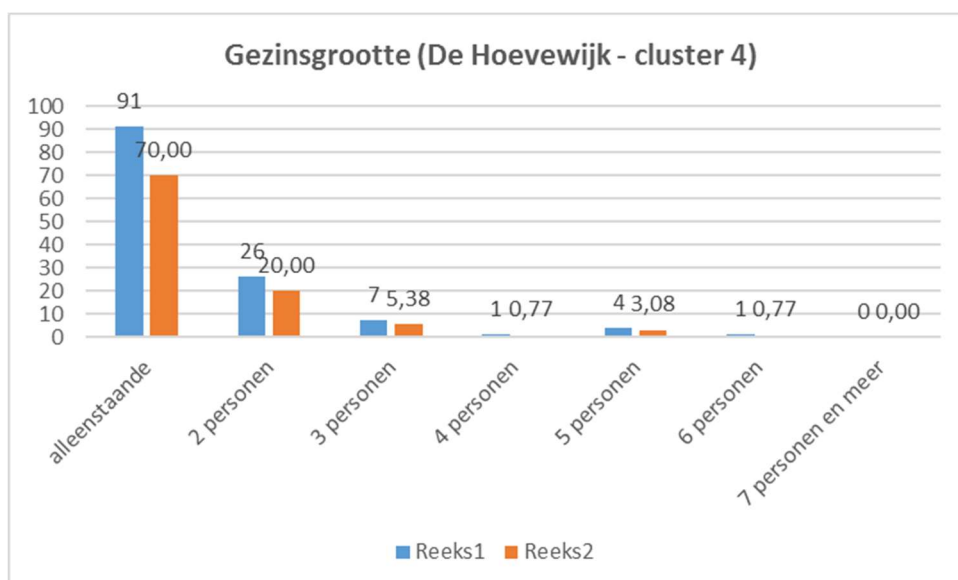
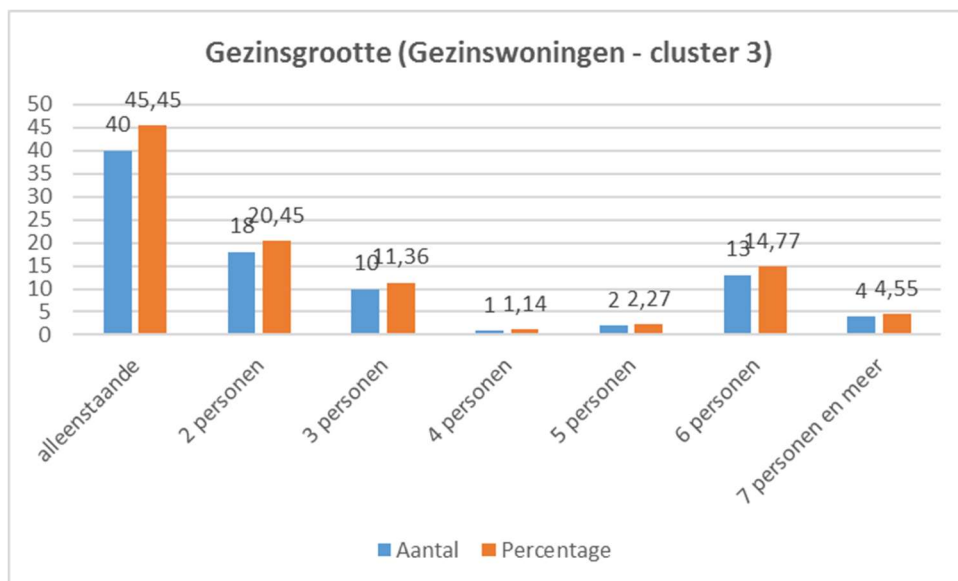




1.1.4. Gezinsgrootte

Tenslotte nemen we ook de gezinsgrootte van onze huurderspopulatie per wijk (cluster) onder de loep. De gegevens uit Socipacht werd verwerkt tot de onderstaande grafieken. Betreffende dit criterium stellen we vast dat de alleenstaanden en het gezin met 2 personen de grootste groep vormen in de huurderspopulatie op vandaag. Dat is het meest uitgesproken in het centrum (cluster 2) en de Hoevewijk (cluster 4). In Spijker & Schardauw en in de gezinswoningen treffen we dan wel grotere gezinnen aan. Dit houdt natuurlijk ontegensprekelijk verband met de typologieën in het aanbod van Eigen Gift Eigen Hulp.





1.2. Kwalitatieve analyse

1.2.1. Cluster 1 - Spijker & Schardauw ⁴

De dicht op elkaar gebouwde woongelegenheden dateren van de eind de jaren '70. De wijk is sterk gedegradeerd en trekt op vandaag vooral gezinnen van buiten Kuurne aan, voor een groot deel huurders van allochtone afkomst. Was het huurderspubliek bij aanvang voornamelijk homogeen, blank en mannelijk samengesteld, is het huurderspubliek op vandaag veel diverser. De wijk is doorheen de jaren verkleurd. Het verloop in de wijk is ook vrij groot: jaarlijks verhuist bijna 1 op de 7 gezinnen. Hierdoor is de gemiddelde wachttijd voor een woning daar zeer kort, namelijk 68 dagen.

Mede door dat verloop en de diverse bevolkingssamenstelling vormt de sociale binding een fundamentele uitdaging. Dit zowel binnen maar ook buiten de wijk. Doordat 'Spijker en Schardauw' een negatief imago heeft in en tot ver buiten Kuurne, is het realiseren van sociale cohesie binnen en buiten de wijk geen evidente opdracht.

Omwille van deze problemen is in het voorbije decennium een samenwerking tussen gemeente, OCMW, EGEH en andere actoren opgezet. Het gemeentebestuur zorgde in het verleden voor een heraanleg van de openbare ruimte waardoor veel meer openheid (en sociale controle) werd gecreëerd in de wijk en een aantal actoren staan in voor buurtvoorzieningen. Het OCMW/Sociaal Huis bouwde er in samenwerking met gemeente en SHM een buurtwerking uit met heel wat gemeenschapsvormende activiteiten en een jaarlijks buurtfeest. EGEH ondersteunt de buurtwerking door het ter beschikking stellen van een gelijkvloerse ruimte, en financiële steun voor buurtfeesten. De SHM is met het atelier van de technische dienst in de wijk aanwezig.

1.2.2. Cluster 2 – Het Centrum

Het patrimonium in het centrum van Kuurne vormt het recentste patrimonium van Eigen Gift Eigen Hulp. De huurders zijn bijna uitsluitend de mobiele, gepensioneerde Kuurnenaars die destijds hun private eigendom verkocht hebben en sindsdien een appartement in het centrum van Kuurne aan EGEH huren. We nemen aan dat de ontwikkeling van deze cluster een bewuste beleidsdaad was van het bestuur en de directie in het begin van de jaren 2000: de ontwikkeling van appartementen gericht op de gepensioneerde Kuurnenaar. De betrokken huurder ervaart ook geen inkomstenprobleem en kan de maandelijkse (hogere huur) huur makkelijk betalen. Naast hun pensioensinkomen beschikt deze huurderspopulatie ook nog over een spaarcentje. Binnen deze cluster is er vervolgens een laag verloop ('De baksteen in de maag'). Het betrokken huurderspubliek kent overwegend een blanke en homogene samenstelling.

Wel kan op vandaag vastgesteld worden dat het huurderspubliek langzaam ouder wordt waardoor er in de toekomst zwakkere huurdersprofielen hun intrede zullen maken door toedoen van de huidige toewijzingsregels (cf. Kaderbesluit Sociale Huur). Daardoor zal ook de druk op de leefbaarheid toenemen is de verwachting op vandaag. Tenslotte stellen we uit gesprekken met huurders vast dat veel van de huurders betrokken zijn betrokken bij het Kuurnse verenigingsleven (geen 'participatiekloof')

1.2.3. Cluster 3 – Gezinswoningen

De gezinswoningen van Eigen Gift Eigen Hulp liggen wat verspreid over het grondgebied uit Kuurne en vormen op vandaag niet zozeer een wijk. De betrokken huurders binnen de gezinswoningen zijn eveneens niet homogeen. Enerzijds treffen we er nog hoofdzakelijk de oudere blanke huurder aan, die na decennia op vandaag in een onderbezette woning verblijft nadat de kinderen het kerngezin hebben verlaten. Hoewel de overheid met de wijzigingen in het KSH (maart 2017) de verhuis naar een valabele aanbod wenst te stimuleren, stellen we vast dat deze groep huurders daar niet makkelijk toe te verleiden valt en vaak een onderbezettingspremie betaalt.

⁴ Projectdefinitie Spijker & Schardauw, interne nota EGEH, november 2017, p. 11-12.

Anderzijds treffen we in dit patrimonium ook veel allochtone gezinnen aan. In deze cluster wordt de verkleuring langzaam ingezet. Op dit punt wordt EGEH eveneens uitgedaagd aangezien bij de gezinnen met allochtone roots er de nood leeft aan voldoende grote gezinswoningen (gezinsverdunning is vandaag nog niet van toepassing op deze doelgroep). In veel gevallen worden we ten gevolge van de gezinsuitbreiding van deze zittende huurders geconfronteerd met overbezetting waardoor de vraag naar grotere gezinswoningen toeneemt (cf. wachtlijstanalyse EGEH en gemeente Kuurne).

De aanwezigheid van grote gezinnen in deze gezinswoningen brengt ook fundamentele zwaktes van dit patrimonium aan de oppervlakte. Een combinatie van het woongedrag van grotere gezinnen gecombineerd met de staat van het patrimonium heeft een fundamentele impact op de leefbaarheid: condens gevoelige woningen die resulteren in vocht en schimmel.

1.2.4. Cluster 4 – De Hoevewijk

De hoevewijk omhelst het patrimonium van het Erf, Ter Groenen Boomgaard en het appartementsblok van het Rode Kruisplein. Ook hier vinden we overwegend de oudere, blanke huurders en is er op vandaag een lage instroom van allochtonen. Vaak treffen we hier ook de huurder aan met een zorgprofiel, wat niet onlogisch is gezien de aanwezigheid van het dienstencentrum Ter Groenen Boomgaard en de thuiszorgcoördinator. Het Dienstencentrum werd hier dan ook ingeplant omdat het zorgprofiel in de Hoevewijk groot was. Het treffen we ook huurders met een zwakkere financiële achtergrond in vergelijking met de huurderspopulatie in het centrum. Dat strookt eveneens met het uitgangskoncept van Ter Groenen Boomgaard, als wijk gericht op kangoeroewonen.

2. Technische analyse: kwaliteit van het patrimonium

De leefbaarheidsproblematiek binnen een sociale huisvestingsmaatschappij houdt ook nauw verband met de kwaliteit en de staat van het patrimonium. Des te slechter de kwaliteit van het patrimonium van een entiteit of wijk, des te groter de kans op een leefbaarheidsproblematiek en op de noodzaak aan conflicthantering. Ook de aanpak van het patrimonium kan tal van leefbaarheidsproblemen met zich meebrengen (onzekerheid voor de huurder, verhuisbewegingen, enz.). Vandaar dat ook een technische analyse van een groot belang is.

2.1. Cluster 1 – Spijker & Schardauw

De staat van de woningen en het wijkconcept hypothekeren de leefbaarheid van de wijk. Zo kampen de woningen met aanhoudende vochtproblemen, heeft de wijk te kampen met overbewoning van sommige panden, zijn de terrassen zeer klein, is privé-groen afwezig en zorgen de ondergrondse parkeergarages voor wrevel wegens herhaaldelijke (water)overlast en vandalisme. Ook het sluikestorten in de buurt is een voortdurende bron van ergernis voor bewoners en omwonenden; daarom hebben SHM en gemeente op dit moment samenwerkingen om dit meer gecoördineerd aan te pakken. In dit verband werden op 12 januari 2021 nieuwe afspraken gemaakt betreffende de aanpak van de problematiek van het sluikestort in de wijk. De implementatie van deze afspraken nemen we graag mee bij de opmaak van dit leefbaarheidsplan. Het traject omvat naast sensibilisatie eveneens maatregelen ter handhaving/controlle tot doorrekening van de kosten. Gezien het belang van een aanpak nemen we deze aanpak integraal op in dit leefbaarheidsplan (cf. verslag Sluikstort Spijker & Schardauw dd.12/01/2021).

Actieplan Sluikstort S&S 12 januari 2021		
Sensibilisering	Wie?	Timing?
Plaatsen bord met sorteerregels	IMOG	Voorjaar 2021
IMOG-folders sorteerregels verspreiden	EGEH/Wijkagent/Buurtwerker	Vanaf voorjaar 2021
Aanpak communiceren aan huurders (nieuwsbrief S&S)	Buurtwerker	Voorjaar 2021
Aanpak communiceren via E-GazEtH (nieuwsbrief EGEH)	EGEH	Eind januari 2021
Aanpak communiceren op website en facebookpagina	Buurthuis/EGEH	Voorjaar 2021
Infovergadering in Buurthuis over de problematiek	Gemeente/EGEH/ Sociaal Huis	mei/21
Handhaving	Wie?	Timing?
Plaatsen nepcamera's aan MOLOK-systeem	gemeente	voorjaar 2021
Plaatsen schriklichten aan MOLOK-systeem	gemeente	voorjaar 2021
Periodieke IMOG-camera	gemeente/IMOG	2021
Extra ophalingen IMOG (op vraag van Buurtwerk S&S)	IMOG/Buurtwerk/ Milieudienst	2021
Procedure meldingen en vaststellingen optimaliseren	Sociaal Huis/Politie/Buurtwerk/ EGEH	Voorjaar 2021
MOLOK afzetten met nadars (met uitleg sorteerregels)	Werkgroep	Voorjaar 2021
Afsluiten van de weg	Ruben B./Filip V.	Voorjaar 2021
Doorrekening	Wie?	Timing?
Simulatie kostprijs	Ruben B./Jean-Marie	
Standpuntbepaling binnen CBS (% doorrekening)	Ruben B./Jean-Marie	
Tijdelijk afsluiten MOLOK en gebruik huisvuilzakken?	Alternatieve piste	
Doorrekening van de meerkost aan de huurders (huurlast 2022)	Gemeente/EGEH	1/12/2021

Niettemin blijkt uit buurtonderzoek dat bewoners er graag wonen en is er ook vastgesteld dat er een sterke buurtwerking is met een groot draagvlak in de buurt. Dat neemt niet weg dat er veel verhuisbewegingen plaatsvinden in Spijker & Schardauw.

Sedert 2018 plant EGEH een vervangingsbouwproject die tot een volledige remake moet leiden van de wijk. Na de realisatie van een stedenbouwkundige voorstudie heeft EGEH begin november 2020 een definitief ontwerpteam aangeduid. Er is echter nog een lange weg te gaan vooraleer de remake een feit is. Dat maakt voor de betrokken huurders, naast de bestaande leefbaarheidsproblemen, de onzekerheid als een nieuw element tevoorschijn komt. In de toekomst moet dan ook een grote verhuisbeweging gepland worden.

Betreffende de leefbaarheid betekent het investeringstraject eveneens dat er geen structurele herstellingen meer zullen gepland worden in Spijker & Schardauw zolang de fasering en de timing per fase niet vastgelegd is. Dat betekent dat er ook conflicten kunnen ontstaan op korte termijn met huurders die op korte termijn nog tal van ingrepen verwachten om de kwaliteit van vandaag te borgen. Kwaliteit is in dit geval ook onderhevig aan subjectieve interpretaties en verwachtingen van huurders.

2.2. Cluster 2 - Het centrum

Het patrimonium in het centrum behoort tot het meest kwalitatieve aanbod van EGEH. Op korte termijn dringen zich geen grote investeringsprojecten op. Wel dient er voor de betrokken appartementen wel een onderhoudsplanning opgemaakt te worden binnen de contouren van een tienjarenplanning. Aangezien EGEH in het centrum appartementsbouw verwezenlijkte, betalen de betrokken huurders hoge huurlasten die deels de hoge bovensectoriële gemiddelde huurlast van EGEH verklaren. Maar gezien het hier de gegoede huurder betreft worden er op dit punt geen klachten genoteerd van ontevreden huurders. Toch moet de stem van de huurder op dit punt periodiek gehoord worden.

In het centrum wordt ook het nieuwbouwproject De Vlastuin gerealiseerd. Het betreft een nieuwbouw die niet zal resulteren tot verhuisbewegingen binnen het bestaande patrimonium van de centrumcluster. De betrokkenheid van de huurders is dus niet groot op het project De Vlastuin.

2.3. Cluster 3 – Gezinswoningen

In deze cluster worden twee operaties gepland:

- De verkoop van grondgebonden gezinswoningen (geïsoleerde ligging en grote renovatiekosten)
- Het project D&B: vervangingsbouw van de grondgebonden gezinswoningen waarvan het overgrote deel zich situeren in de Kasteelwijk (Vlasbloemstraat – Kasteelstraat en Nieuwenhuysse)

Deze operatie zal ertoe leiden dat in de toekomst de gezinswoningen grotendeels geconcentreerd zullen worden in de Kasteelwijk. Voor de betrokken huurders brengt dat tevens heel wat onzekerheid met zich mee betreffende de (definitieve of tijdelijke) verhuis naar andere delen van het patrimonium. Net zoals bij het project van Spijker en Schardauw, zal deze oefening ook een spanning doen ontstaan tussen het korte en lange termijnperspectief. Hoe de kwaliteit van een woning borgen wetende dat een euro maar 1 keer kan aangewend worden en best niet besteed wordt aan korte termijnperspectief.

2.4. Cluster 4 – De Hoevewijk

In de Hoevewijk is er vooreerst het redelijk recent gerenoveerde Rode Kruisplein. Hier zullen op korte termijn geen grote investeringen gepland worden. Maar als te behouden patrimonium zal het onderworpen worden aan een analyse met het oog op de onderhoudsplanning.

Naast het Rode Kruisplein omvat de Hoevewijk ook Ter Groenen Boomgaard en het Erf. Het beleid heeft er bewust voor geopteerd om beide ‘subwijken’ te behouden. Ter Groenen Boomgaard is op vandaag nog steeds een succesvol project binnen het Sociaal Woonaanbod in Kuurne, gezien de aanwezigheid van het dienstcentrum en de lokale thuiszorgdiensten die beiden een surplus kunnen betekenen. Wel moet de wijk onderhouden worden en dient er voor de wijk ook een renovatieplanning opgemaakt te worden om de kwaliteit van het patrimonium in de toekomst te borgen. Onderhoudswerken in deze cruciale wijk zijn opgestart. Een renovatieplanning is op het moment van de opmaak van dit plan nog in volle voorbereiding (analysefase).

Ook de woningen van het Erf kunnen in de toekomst een grondige opfrisbeurt gebruiken en bieden in de toekomst mogelijk kansen voor een vervangingsbouw (niet de eerstkomende zes jaar gezien de verhuisbewegingen die gepland worden in het kader van cluster 1 en cluster 3). Ook hier hebben de woningen de tand des tijds doorstaan. Maar gezien EGEH op vandaag een ambitieus investeringsplan heeft met grote uitdagingen, wordt een project in het Erf beter uitgesteld tot na 2025. Dat zowel om financiële en personele redenen: projecten zijn een financiële en administratieve belastende opdracht.

3. Wijkgerichte aanpak: de noden op grond van de sociaal-technische analyse.

Op grond van de bovenstaande sociale en technische analyse, distilleren we volgende sociaal-technische noden per wijk die we met het leefbaarheidsplan in de toekomst wensen aan te pakken aan de hand van concrete initiatieven (informatie, ontmoeting in de buurt, informatieve buurtvergaderingen, enz.)

Wijk	SOCIAAL-TECHNISCHE NODEN
Cluster 1 - Spijker & Schardauw	<ul style="list-style-type: none"> • Verkleurde buurt: investeren in traject klare taal en gebruik maken van pictogrammen • Wijkgerichte informatie: via bijdragen aan de Nieuwsbrief S&S (problematiek sluikestort) en via communicatiekanalen EGEH /Sociaal Huis/Buurtwerk) • Evaluatie van het groenonderhoud door externe partij aan de hand van een huurdersbevraging • Investeringsdynamiek: transparante informatie aan buurt en wijk om de onzekerheid van de voortgang van het project zo optimaal mogelijk tegen te gaan • Slechte staat van het patrimonium: informatie(sessies) betreffende vocht en schimmel • Infosessie 'Wat te doen bij overlast?' ism. de politie van Kuurne • Ondersteuning van en periodiek overleg met het buurtwerk door EGEH • Financieel zwakke wijk: voldoende informatie over het vermijden van huurachterstal en aanklampende houding om huurachterstallen te saneren • Aanpak van sluikestort: in overleg met de buurt, de gemeentediensten, IMOG, Sociaal Huis, EGEH nieuwe afspraken uitwerken en toepassen (korte termijn) – aandachtspunt nieuw ontwerp (lange termijn) (onder meer de problematiek van ondergrondse MOLOKS en de maatschappelijke kost ervan) • Investeren in ontmoetingskansen binnen de wijk (jaarlijks buurtfeest door de bewonersraad ism. Buurthuis en EGEH) • Periodiek overleg met de huurders via de bewonersraad (betrokkenheid) • Herstelbeleid: transparante informatie aan huurders over acuut herstelbeleid (op basis van jaarlijkse budgetten)
Cluster 2 – Het centrum	<ul style="list-style-type: none"> • Wijkgerichte informatie via de E-GazEtH • Bewaken van het onderhoud gemeenschappelijk delen (in overleg met VZW 't Alternatief) • Een bevraging van de huurders over het gemeenschappelijk onderhoud: door huurders of door EGEH (doorrekening in de huurlasten) • Transparante informatie aan de huurders over de toekomstige onderhoudstraject van het patrimonium

	<ul style="list-style-type: none"> • Ontmoeting en buurtfeest stimuleren (veroudering of overlijden van een partner verhoogt de kans op vereenzaming) bijvoorbeeld in samenwerking met een lokale ouderenvereniging (bijv. Okra/Neos)
Cluster 3 - Gezinswoningen	<ul style="list-style-type: none"> • Wijkgerichte informatie via de E-GazEtH • Transparante informatie over de onderbezettingsproblematiek: duidelijk informatie en communicatie • Deels verkleurde buurt: investeren in traject klare taal en gebruik van pictogrammen • Overbezetting en de nood aan grotere gezinswoningen: transparante informatie aan huurders (dergelijke investeringen vergen tijd) • Slechte staat van het patrimonium: informatie(sessies) betreffende vocht en schimmel • Deels financieel zwakke wijk: voldoende informatie over het vermijden van huurachterstal en aanklappende houding om huurachterstallen te saneren • Investeringsdynamiek: transparante informatie aan buurt en wijk over het (gefaseerde) bouwproject en begeleiding en ondersteuning van de verhuisbewegingen (vragen over tijdelijke of definitieve verhuis duiden aan de huurders) en evaluatie bij huurders. • Herstelbeleid: transparante informatie aan huurders over acuut herstelbeleid (op basis van jaarlijkse budgetten) • Ontmoetingskansen stimuleren in de wijk
Cluster 4 – De Hoeve	<ul style="list-style-type: none"> • Wijkgerichte info via de E-GazEtH • Informatiesessie over aangepast wonen en de bestaande subsidies (ism. Woonloket) • Technisch dynamiek: de wijk bevragen en informeren over de verdere voorbereiding van de onderhouds- en renovatietrajecten in RKP, het Erf en TGB. • Financieel matige wijk: voldoende informatie over het vermijden van huurachterstal en aanklappende houding om huurachterstallen te saneren • De buurt stimuleren om periodieke ontmoetingskansen te bieden (via buurtfeest en via de bar en het restaurant van het dienstcentrum Ter Groenen Boomgaard)

IV. Implementatie van een visie op leefbaarheid: samenwerkingsplan met concrete initiatieven

Op basis van de stapstenen zoals in het vorige hoofdstuk wordt ertoe geopteerd om het samenwerkingsplan te storten op vijf niveaus (4 wijken en een wijkoverstijgend niveau). Daarbij worden dus de clusterstrategie en 'de participatiepiramide' als uitgangspunt gehanteerd. Dat is een keuze. Men had evengoed andere keuzes kunnen maken om een vaak complexe realiteit te benaderen. Dat is dus het doel van een visie: de initiatieven die worden genomen vloeien voort uit een kader (visie). Daardoor is deze oefening en vertrekt het duidelijk vanuit bepaalde keuzes.

Concreet zullen er initiatieven genomen worden op 'wijkniveau', waarbij de wijken afgebakend worden op grond van de clusterconceptualisatie van het investeringsplan van EGEH.⁵ Wij opteren er voor een vijfde niveau aan toe te voegen, waarbij de initiatieven niet gelieerd kunnen worden aan deze of gene wijk maar de algehele werking betreffende de leefbaarheid ten goede moeten komen.

1. Wijk Spijker & Schardauw
2. Wijk 'Het centrum'
3. Kasteelwijk
4. De Hoeve
5. Globaal

Voor de vijf niveaus onderscheiden niveaus wordt er een boordtabel ontwikkeld die de initiatieven plant voor het werkjaar 2021. Concreet betekent dat er per wijk initiatieven ontwikkeld worden om de leefbaarheid te bewaken dan wel om in te spelen op de leefbaarheidsproblemen die er aangetroffen worden.

A. Monitoring en periodieke evaluatie van de leefbaarheidsinitiatieven

Vanuit Eigen Gift Eigen Hulp zal een projectgroep opgericht worden ter opvolging van de diverse leefbaarheidsinitiatieven met het oog op de evaluatie en bijsturing. Deze 'projectgroep' komt vier per jaar samen in maart, juni, september en december van het werkjaar. Deze projectgroep is samengesteld uit:

- De gemeente: vertegenwoordiger gemeente en/of Sociaal Huis, vertegenwoordiger Buurthuis en vertegenwoordiger Dienstencentrum TGB;
- De huurders: 2 vertegenwoordigers van de Huurdersadviesraad/geïnteresseerde huurders (een oproep lanceren via de E-GazEtH)
- EGEH: voorzitter en directeur en medewerkers Dienst Huurders
- Ad-hoc: externen op uitnodiging omwille van een specifieke expertise of bevoegdheid

De leefbaarheidswerking wordt opgevolgd aan de hand van een **geconsolideerde boordtabel huurdersparticipatie**, die de synthese vormt van de boordtabellen per wijk. Deze projectgroep bewaakt eveneens de budgetten in het kader van de werking.

⁵ Op naar een strategische renovatie- en investeringsbeleid binnen EGEH, interne nota, maart 2018, p. 46.

B. Boordtabellen per niveau (wijk)

B.1. Wijk 'Spijker & Schardauw'

Niveau Participatieladder	Actie/initiatief	Timing
1 - Informeren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Artikelen EGEH in de nieuwsbrief S&S (drie artikels per jaar) 2. Jaarlijks 1 artikel in E-GazEtH gericht aan de buurt S&S (afspraken aanpak sluikstort dd. 12 januari 2021) 	<p>In de loop van 2021</p> <p>Januari 2021</p>
2 - Inspreken	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tevredenheidsenquête bij de huurders over het groenonderhoud door externe partij 	<p>April 2021</p>
3 - Consulteren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buurt- en infovergadering stand van zaken project S&S in het Buurthuis (ism. SBA Gent) en aanpak herstellingen 2. Informatiesessie schimmel en condens en huurachterstal 3. Buurt- en infovergadering over de problematiek van zwerfvuil ism. de bewonersraad i.s.m. EGEH/gemeente en IMOG 	<p>Juni 2021</p> <p>Sept. – okt. 2021</p> <p>Mei 2021</p>
4 - Coproductie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buurtfeest Spijker & Schardauw ism. Buurthuis S&S en bewonersraad S&S 2. Tweewekelijks overleg EGEH-Buurthuis S&S en vertegenwoordigers Bewonersraad ter bewaking van de leefbaarheid in S&S 3. Organisatie van de tweejaarlijkse zwerfvuilactie ism. bewonersraad S&S, Buurthuis S&S en EGEH 4. Infosessie Overlast, wat nu?" ism. EGEH, Buurthuis en politie Kuurne in de schoot van de Bewonersraad S&S 5. Twee keer per jaar organisatie bewonersraad Spijker & Schardauw olv. Buurtwerkster S & S 	<p>September 2021</p> <p>In de loop van 2021</p> <p>Maart en oktober 2021</p> <p>November 2021</p> <p>Voorjaar & najaar 2021</p>
5 - Delegeren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Een traject ontwikkelen met de huurders van S&S, buurtbewoners, lokaal bestuur, SBA Gent en externen voor een nieuwe naam voor Spijker & Schardauw: <ul style="list-style-type: none"> - Film? - Ideeënwedstrijd voor een nieuwe naam S&S in samenwerking met de gemeente 	<p>In de loop van 2021</p>

B.2. Wijk 'Het centrum'

Niveau Participatieladder	Actie/initiatief	Timing
1 - Informeren	1. Jaarlijks 1 artikel in E-GazEtH gericht aan de bewoners van het Centrum	April 2021
2 - Inspreken	1. Bevraging onderhoud gemeenschappelijke delen: uitbesteding of onderhoud door huurders zelf (cf. huurlasten EGEH)	Februari 2021
3 - Consulteren	1. Buurt- en infovergadering over het onderhoudsplan van het patrimonium Centrum in het gemeentehuis Kuurne	December 2021
4 - Coproductie	1. Traject onderhoud gemeenschappelijke delen: infosessie onderhoud van de gemeenschappelijke delen ism. VZW 't Alternatief + bevraging huurders uitbesteding of huurdersinitiatief onderhoud gemeenschappelijke delen 2. Buurtfeest organiseren doorheen samenwerking tussen huurders en EGEH (Locatie: 'De 3 Wijzen'?)	Juni 2021 Datum te bepalen in overleg
5 – Delegeren	1. In samenwerking met de HAR een 'proefbuurt' ontwikkelen voor het 'wijkmeesterschap': ervaringen, evaluatie en mee te nemen	Najaar 2021

B.3. Kasteelwijk

Niveau Participatieladder	Actie/initiatief	Timing
1 – Informeren	1. Jaarlijks 1 artikel in E-GazEtH over de Kasteelwijk	Sept 2021
2 – Inspreken	1. Interview afnemen bij 3 huurders Kasteelwijk over de vervangingsbouw in hun wijk: wat vinden ze positief? Wat vinden ze minder positief, waar hebben ze schrik voor? (basis voor artikel in E-GazEtH cf. supra)	November 2021
3 – Consulteren	1. Buurt- en infovergadering stand van zaken van project D&B in het Dienstencentrum TGB (ism. arch. P. Sileghem en Woonloket Kuurne) + aanpak herstelbeleid 2. Infosessie vanuit Woonloket en Dienst Huurders EGEH ter voorbereiding van de verhuisbeweging fase II in het Dienstencentrum TGB 3. Informatiesessie schimmel en condens en huurachterstal	April 2021 Maart-april 2021 Okt. 2021
4 – Coproductie	1. Een buurtontmoeting organiseren bij de oplevering van D&B fase I en een tentoonstelling met de plannen bouw en infra D&B fase II tot IV ism. de huurders uit de Kasteelwijk	Voor Zomerverlof 2021
5 – Delegeren	1. In samenwerking met de HAR een ‘proefbuurt’ ontwikkelen voor het ‘wijkmeesterschap’: ervaringen, evaluatie en mee te nemen	Najaar 2021

B.4. Wijk 'De Hoeve'

Niveau Participatieladder	Actie/initiatief	Timing
1 – Informeren	1. Jaarlijks 1 artikel in E-GazEtH over de buurt S&S	december 2021
2 – Inspreken	1. Tevredenheidsenquête over de onderhoudswerken TGB (ontmossen daken, schilderen koepelstructuren)	Voorjaar 2021
3 – Consulteren	1. Buurt- en infovergadering voorbereiding renovatie- en onderhoudstrajecten patrimonium het Erf, TGB & RKP in het Dienstencentrum TGB 2. Infosessie over 'Wonen & Zorg' en huurachterstal (ism. woonloket Kuurne)	November 2021 Juni 2021
4 – Coproductie	1. Buurtfeest De Hoevewijk ism. Dienstencentrum TGB & huurders wijkcomité	September 2021
5 – Delegeren	1. In samenwerking met de HAR een 'proefbuurt' ontwikkelen voor het 'wijkmeesterschap': ervaringen, evaluatie en mee te nemen 2. Maandelijks aperitiefzondagen in het Dienstencentrum TGB	Najaar 2021 In de loop van 2021

B.5. Globaal (wijk- of clusteroverstijgend)

Niveau Participatieladder	Actie/initiatief	Timing
1 – Informeren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaarlijks een VMSW-opleiding volgen (1 per medewerker) door medewerkers DH in het kader van leefbaarheid (HRM-beleid EGEH ikv. competentieontwikkeling) 2. Ontwikkeling infobrochure EGEH (nieuwe huurders EGEH) 	<p>In de loop van 2021 (afhankelijk van opleidingsaanbod VMSW)</p> <p>Mei 2021</p>
2 – Inspreken	<ol style="list-style-type: none"> 1. Globale tevredenheidsenquête betreffende de huurlasten 2. Enquête tevredenheid onthaalbeleid nieuw kantoor EGEH via de HAR (De Zwingel) 3. Permanente bevraging bij huisbezoeken (huurders bedenktijd geven en in de bus van EGEH) 	<p>Najaar 2021</p> <p>2022</p> <p>In de loop van 2021</p>
3 – Consulteren	-	
4- Coproductie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontwikkeling van 'Project Propere buurt!' in samenwerking met de gemeente Kuurne, Sociaal Huis, Dienst Huurders EGEH en de Huurdersadviesraad van EGEH 2. Verdere ontwikkeling en bekendmaking vanuit EGEH betreffende de financiële ondersteuning vanuit EGEH voor buurten die een ontmoetingsactiviteit organiseren 	<p>2022</p> <p>In de loop van 2021</p>
5- Delegeren	<ol style="list-style-type: none"> 1. I.s.m. de HAR een bezoek plannen aan een goede praktijk in het kader van de aanpak van de leefbaarheid (2 vertegenwoordigers gemeente, 2 vertegenwoordigers HAR en 2 vertegenwoordigers EGEH) 2. Ontwikkelen van 'wijkmeesters' in de wijken in samenwerking met de HAR 	<p>Najaar 2021 (jaarlijks 1 werkbezoek te plannen)</p> <p>Najaar 2021</p>

V. Begroting van het leefbaarheidsplan

Finaal pogen we eveneens de directe financiële inspanningen van voorliggend leefbaarheidsplan in te schatten. We laten daarbij heel wat meer algemene kosten buiten beschouwing omdat we tal van kosten niet kunnen verbijzonderen (een analytische boekhouding waarbij we die kosten kunnen toewijzen aan een kostenplaats is voorlopig nog niet aan de orde). We laten hierbij ook renovatie- en onderhoudskosten achterwege terwijl deze ontegensprekelijk aan de bron kunnen liggen van heel wat leefbaarheidsproblemen (de causaliteit tussen de staat van het patrimonium en de gemiddelde duurtijd van de verhuringen beïnvloeden de leefbaarheid én de aanpak ervan binnen wijk).

Het ligt anderzijds wel in de bedoeling dat er tijdens de implementatie van het plan een gedetailleerder zicht ontstaat op de kosten die een integraal plan met zich meebrengt.

Toch wensen we bij aanvang een budgetlijn van 5 000 EUR te voorzien vanuit EGEH voor de implementatie van het leefbaarheidsplan. Doorheen de implementatie van het traject en de bijsturing ervan kan er mogelijk in de toekomst een beter zicht verkregen worden op het budget dat besteed wordt aan de leefbaarheidsproblematiek. Voor 2021 resulteert een voorzichtige berekening in een budget van 4 700 EUR. Door een budgetlijn van 5 000 EUR te bepalen, is er een kleine marge van 300 EUR voorzien in de begroting 2021 van EGEH.

Initiatieven	Budget 2021
1. Compensatie huur Buurthuis	2 400 EUR
2. Organisatie buurtfeesten	1 000 EUR
3. Kosten bewonersvergaderingen, HAR (koffie, drank)	400 EUR
4. Logistiek (zalen info- en buurtvergaderingen)	0 EUR (gratis ter beschikkingstelling door gemeente Kuurne)
5. Digitale nieuwsbrief E-GazEtH	400 EUR
6. Werkbezoek goede praktijk (verplaatsingskosten, broodje en drankje)	300 EUR
7. Opleiding ikv. leefbaarheidsproblematiek (VMSW of extern)	200 EUR
TOTAAL	4 700 EUR

VI. Synthese: schematisch overzicht van de wijkgerichte initiatieven en noden

Tot slot pogen we als synthese de initiatieven te koppelen aan de noden waaraan ze dienen te verhelpen. In onderstaand schema wordt de nood dan ook gelinkt aan een initiatief die aangeduid wordt met een code B.a.b.c, waarbij:

- B** = boordtabel
- a** = wijk/cluster
- b** = niveau participatiepiramide
- c** = nummer initiatief/actie

Bijv. B.1.1.1. = Boordtabel . Spijker&Schardauw . Niveau informeren . actie 1

Schematisch overzicht

Wijk	SOCIAAL-TECHNISCHE NODEN (ITEM BOORDTABEL)
Cluster 1 - Spijker & Schardauw	<ul style="list-style-type: none"> • Verkleurde buurt: investeren in traject klare taal en gebruik maken van pictogrammen • Wijkgerichte informatie: via bijdragen aan de Nieuwsbrief S&S (B.1.1.1. en B.1.1.2.) • Evaluatie van het groenonderhoud door externe partij aan de hand van een huurdersbevraging (B.1.2.1.) • Investeringsdynamiek: transparante informatie aan buurt en wijk om de onzekerheid van de voortgang van het project zo optimaal mogelijk tegen te gaan (B.1.3.1 + B.1.5.1.) • Slechte staat van het patrimonium: informatie(sessies) betreffende vocht en schimmel (B.1.3.2.) • Infosessie ‘Wat te doen bij overlast?’ ism. de politie van Kuurne (B.1.4.4.) • Ondersteuning van en periodiek overleg met het buurtwerk door EGEH (B.1.4.2.) • Financieel zwakke wijk: voldoende informatie over het vermijden van huurachterstal (B.1.3.2.) • Aanpak van sluikestort: in overleg met de buurt en de gemeentediensten (korte termijn) – aandachtspunt nieuw ontwerp (lange termijn) - zwerfvuilacties (B.1.3.3. + B.1.4.3.) • Investeren in ontmoetingskansen binnen de wijk (jaarlijks buurtfeest door de bewonersraad ism. Buurthuis en EGEH en overleg) (B.1.4.1.) • Periodiek overleg met de huurders via de bewonersraad (betrokkenheid) (B.1.4.2. en 1.4.5.) • Herstelbeleid: transparante informatie aan huurders over acuut herstelbeleid (op basis van jaarlijkse budgetten) (B.1.3.1)
Cluster 2 – Het centrum	<ul style="list-style-type: none"> • Wijkgerichte informatie via de E-GazEtH (B.2.1.1.) • Bewaken van het onderhoud gemeenschappelijk delen (in overleg met VZW ‘t Alternatief) (B.2.4.1.) • Een bevraging van de huurders over het gemeenschappelijk onderhoud: door huurders of door EGEH (doorrekening in de huurlasten) (B.2.2.1. + B.2.4.1.) • Transparante informatie aan de huurders over de toekomstige onderhoudstraject van het patrimonium (B.2.3.1.) • Ontmoeting en buurtfeest stimuleren (veroudering of overlijden van een partner verhoogt de kans op vereenzaming) bijvoorbeeld in samenwerking met een lokale ouderenvereniging (bijv. Okra/Neos) (B.2.4.2. + B.2.5.1.)

<p>Cluster 3 - Gezinswoningen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wijkgerichte informatie via de E-GazEtH (B.3.1.1.) • Transparante informatie over de onderbezettingsproblematiek: duidelijk informatie en communicatie (B.3.3.1.) • Deels verkleurde buurt: investeren in traject klare taal en gebruik van pictogrammen • Overbezetting en de nood aan grotere gezinswoningen: transparante informatie aan huurders (dergelijke investeringen vergen tijd) (B.3.3.1.) • Slechte staat van het patrimonium: informatie(sessies) betreffende vocht en schimmel (B.3.3.3.) • Deels financieel zwakke wijk: voldoende informatie over het vermijden van huurachterstal en aanklampende houding om huurachterstallen te saneren (B.3.3.3.) • Investeringsdynamiek: transparante informatie aan buurt en wijk over het (gefaseerde) bouwproject en begeleiding en ondersteuning van de verhuisbewegingen (vragen over tijdelijke of definitieve verhuis duiden aan de huurders) en evaluatie bij huurders (B.3.2.1. + B.3.3.1. + B.3.3.2) • Herstelbeleid: transparante informatie aan huurders over acuut herstelbeleid (op basis van jaarlijkse budgetten) (B.3.3.1.) • Ontmoetingskansen stimuleren in de wijk (B.3.4.1.)
<p>Cluster 4 - De Hoeve</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wijkgerichte info via de E-GazEtH (B.4.1.1.) • Informatiesessie over aangepast wonen en de bestaande subsidies (ism. Woonloket) (B.4.3.2.) • Technisch dynamiek: de wijk bevragen en informeren over de verdere voorbereiding van de onderhouds- en renovatietrajecten in RKP, het Erf en TGB. (B.4.2.1. + B.4.3.1.) • Financieel matige wijk: voldoende informatie over het vermijden van huurachterstal en aanklampende houding om huurachterstallen te saneren (B.4.3.2.) • De buurt stimuleren om periodieke ontmoetingskansen te bieden (via buurtfeest en via de bar en het restaurant van het dienstcentrum Ter Groenen Boomgaard) (B.4.4.1. en B.4.5.2.)

Het vijfde niveau werd hier buiten beschouwing gelaten omdat deze acties niet wijkgericht zijn maar de aanpak van de leefbaarheid in het algemeen te goede komen:

- Opleiding
- Globale bevragingen (doelgroep = alle huurders van EGEH)
- Financiële ondersteuning EGEH (ondersteuning buurtfeesten)
- Benchmarking (bezoek aan goede praktijken)
- Wijkmeesterschap in de schoot van de HAR?

Dit niveau wordt door de Dienst Huurders van EGEH geïntegreerd in de boordtabel huurdersparticipatie die alle clusters zal omvatten.

Opvolging aanbevelingen Visitatieraad O.D. 6.3.

Strategisch traject tevredenheidsmeting EGEH 2021

STRATEGIE

1. **Opmaak van een enquête/vragen** afhankelijk van de inhoudelijke insteek (cf. visitatie – tevredenheid meten over huurlasten en onderhoud)
2. Meestal gaan we werken met ‘steekproeftrekking’ en ‘respons’
 - Gezien de belasting van een bevraging, zullen we nooit alle huurders bevragen maar telkens met een steekproef werken.
 - De bevragingen worden georganiseerd per wijk/cluster (cf. leefbaarheidsplan)
 - Kwantitatieve en kwalitatieve bevragingen
3. **Analyse van de verwerking:** via **gestandaardiseerde rapportering** .
 - (1) Kwantitatieve verwerking van de uitspraken (5-puntenschaal) (gemiddelde per uitspraak)
 - (2) Kwalitatieve verwerking: bundeling van de gemaakte opmerkingenIeder rapport houden we bij en bewaren het op de F-schijf samen met de enquête.
4. Evaluatie en terugkoppeling naar diverse partijen betrokken in de enquête (communicatie over de bevraging en waar mogelijk meenemen in het beleid)
 - (1) **Personeeloverleg:** beoordeling bekijken en reflectie hoe we dit opvolgen. In deze enquête kan de beoordeling van de externe firma meegenomen worden naar de firma of door Tom bij een heraanbesteding.
 - (2) **Raad van Bestuur:** rapport van de bevraging wordt geagendeerd op de Raad van Bestuur => bestuurlijke opvolging en beslissingen voor operationeel beleid?
 - (3) **Communicatie aan de huurders:** algemeen (website) en in detail aan de huurders van het de wijk/cluster
 - (4) **Communicatie aan derden:** in het kader van deze enquête kunnen bepaalde uitspraken teruggekoppeld worden. Bijvoorbeeld:
 - ⇒ Externe onderhoudsfirma
 - ⇒ Gemeente (onderhoud publieke ruimte)
 - ⇒ Politie (aanwezigheid wijkagent)
 - ⇒ IMOG (voldoende afhalingen huisvuil)

PLANNING 2021

Soort	Inhoud	Timing	Cluster
Kwantitatief	Bevraging onderhoud & gem. delen + huurlasten	Febr. 2021	Centrum
Kwantitatief	Bevraging onderhoud gem. delen + groen + huurlasten	April 2021	S&S
Kwantitatief	Bevraging onderhoudswerken TGB	Juni 2021	Hoewewijk
Kwalitatief	Kwalitatieve bevraging tevredenheid project D&B	Nov. 2021	Kasteelwijk

Steekproef enquête centrum (15 februari 2021) N = 35

Trekking met teruglegging

- 1/ Gasthuisstraat 16 bus 2
- 2/ Kouterstraat 1 bus 27
- 3/ Kouterstraat 3 bus 4
- 4/ Lt-Gen Gerardstraat 2 bus 33
- 5/ Gasthuisstraat 14 bus 2
- 6/ Gasthuisstraat 14 bus 21
- 7/ Kon Elisabethstraat 17 bus 23
- 8/ Kon Elisabethstraat 17 bus 1
- 9/ Gasthuisstraat 14 bus 16
- 10/ Kon. Elisabethstraat 17 bus 12
- 11/ Lt-Gen. Gerardstraat 2 bus 22
- 12/ Kouterstraat 1 bus 18
- 13/ Lt-Gen Gerardstraat 2 bus 31
- 14/ Gasthuisstraat 10 bus 1
- 15/ Weggevoerdenplein 2 bus 22
- 16/ Weggevoerdenplein 2 bus 21
- 17/ Kon Elisabethstraat 2 bus 21
- 18/ Weggevoerdenplein 3 bus 22
- 19/ Gasthuisstraat 6 bus 2
- 20/ Weggevoerdenplein 2 bus 23
- 21/ Lt Gen Gerardstraat 1 bus 5
- 22/ Gasthuisstraat 4 bus 21
- 23/ Weggevoerdenplein 2 bus 11
- 24/ Gasthuisstraat 16 bus 1
- 25/ Kouterstraat 3 bus 3
- 26/ Weggevoerdenplein 2 bus 32
- 27/ Gasthuisstraat 14 bus 1
- 28/ Weggevoerdenplein 3 bus 11
- 29/ Gasthuisstraat 10 bus 14
- 30/ Gasthuisstraat 14 bus 14
- 31/ Gasthuisstraat 10 bus 21
- 32/ Gasthuisstraat 14 bus 15
- 33/ Gasthuisstraat 14 bus 13
- 34/ Weggevoerdenplein 3 bus 1
- 35/ Gasthuisstraat 6 bus 21

Gasthuisstraat (15)

1/ Gasthuisstraat 16 bus 2
5/ Gasthuisstraat 14 bus 23
6/ Gasthuisstraat 14 bus 21
9/ Gasthuisstraat 14 bus 16
14/ Gasthuisstraat 10 bus 1
19/ Gasthuisstraat 6 bus 2
22/ Gasthuisstraat 4 bus 21
24/ Gasthuisstraat 16 bus 1
27/ Gasthuisstraat 14 bus 1
29/ Gasthuisstraat 10 bus 14
30/ Gasthuisstraat 14 bus 14
31/ Gasthuisstraat 10 bus 21
32/ Gasthuisstraat 14 bus 15
33/ Gasthuisstraat 14 bus 13
35/ Gasthuisstraat 6 bus 21

Kouterstraat (4)

2/ Kouterstraat 1 bus 27
3/ Kouterstraat 3 bus 4
12/ Kouterstraat 1 bus 18
25/ Kouterstraat 3 bus 3

Lt-Gen Gerardstraat (4)

4/ Lt-Gen Gerardstraat 2 bus 33
11/ Lt-Gen. Gerardstraat 2 bus 22
13/ Lt-Gen Gerardstraat 2 bus 31
21/ Lt Gen Gerardstraat 1 bus 5

Kon. Elisabethstraat (4)

7/ Kon Elisabethstraat 17 bus 23
8/ Kon Elisabethstraat 17 bus 1
10/ Kon. Elisabethstraat 17 bus 12
17/ Kon Elisabethstraat 17 bus 21

Weggevoerdenplein (8)

15/ Weggevoerdenplein 2 bus 22
16/ Weggevoerdenplein 2 bus 21
18/ Weggevoerdenplein 3 bus 22
20/ Weggevoerdenplein 2 bus 23
23/ Weggevoerdenplein 2 bus 11
26/ Weggevoerdenplein 2 bus 32
28/ Weggevoerdenplein 3 bus 11
34/ Weggevoerdenplein 3 bus 1



Tevredenheidsbevraging onderhoud & huurlasten Het Centrum (Andries – De Zwingel – De Repel – De Slijter – De Brakel)

Eigen Gift Eigen Hulp hecht belang aan de stem van de huurder. Niet iedere huurder ontvangt deze enquête. U maakt deel uit van de steekproef van 35 personen (op een totaal van 101 huurwoningen in het Centrum)

Vandaar wat we als huisvestingsmaatschappij deze enquête versturen. Wij willen hierbij peilen naar uw mening over **uw tevredenheid van buurt en onderhoud gemeenschappelijke delen**. We doen dit aan de hand van 15 uitspraken. Het invullen van deze bevraging kost ongeveer 10 minuten van uw tijd.

Bij een aantal complexen binnen ons woningbezit maken wij gebruik van derden voor het schoonmaken van de gemeenschappelijke delen (hal, trappen, gang, lift). Eigen Gift Eigen Hulp wil om de twee jaar de tevredenheid van huurders meten over de buurt en het onderhoud. De resultaten worden ook besproken met de uitvoerende bedrijven.

We zijn benieuwd naar uw mening en hopen dat u meewerkt!

U kunt deze enquête terugbezorgen voor **8 maart 2021** aan Eigen Gift Eigen Hulp door ze in de brievenbus te steken van het kantoor.

Deze bevraging bestaat uit **2 delen**.

Voor het **eerste deel** van deze bevraging vind je 8 uitspraken. Graag aangeven of je akkoord bent of niet akkoord? Dat kan je door te scoren op een 5 puntenschaal door het cijfer te omcirkelen.

1 = volledig niet akkoord

2 = niet akkoord

3 = geen mening

4 = akkoord

5 = volledig akkoord

Het **tweede deel** van deze bevraging gaat over het onderhoud en de huurlasten. Hier moet je 7 uitspraken beoordelen op een 5 puntenschaal.

Indien je bepaalde vragen niet begrijpt, mag je steeds telefonisch contact opnemen met Eigen Gift Eigen Hulp tijdens de kantooruren door telefonisch contact op te nemen 0473 88 15 28

Het team van Eigen Gift Eigen Hulp
16 februari 2021

A. Uitspraken over buurt en onderhoud

1/ De gemeenschappelijke delen van het gebouw worden goed onderhouden.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

2/ De openbare ruimte in de wijk wordt goed onderhouden.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

3/ De wijkagent is aanwezig in de buurt.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

4/ De afvalophaling in de buurt is goed .

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

5/ Het afval wordt vaak genoeg opgehaald in de buurt.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

6/ Ik heb het gevoel dat ik terecht kan bij de huisvestingsmaatschappij met klachten in verband met de woning.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

7/ Als huurder word ik voldoende geïnformeerd bij initiatieven van de huisvestingsmaatschappij rond de woning of de buurt.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

8/ De huurders worden voldoende ondersteund bij hun activiteiten in de buurt.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

Bijkomende opmerkingen:.....
.....
.....
.....
.....

B. Onderhoud en huurlasten

1. Ik ben tevreden dat ik niet zelf de gemeenschappelijke delen (trappen, lift, gang, hal) moet poetsen.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

2. Ik ben tevreden over het onderhoud door de externe firma.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

3. Ik betaal liever aan een externe firma voor het onderhoud van de gang, trappen en liften dan dat ik deze ruimtes zelf moet poetsen.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

4. Ik wil zelf de gemeenschappelijke delen poesten omdat dit goedkoper is. Ik moet dan minder huurlasten betalen. Dat is goedkoper.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

5. Ik wil zelf de trappen, gang en lift poetsen maar ik denk dat mijn burens niet willen helpen om te poetsen.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

6. Ik zou blij zijn als Eigen Gift Eigen Hulp beslist dat de huurders in 2021 de gang, hal, trappen en lift zelf moeten poetsen omdat het dan goedkoper is om te huren.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

7. Ik wil dat Eigen Gift Eigen Hulp altijd de trappen, hal, lift en gang laat poesten door een externe onderhoudsfirma en de kosten doorrekent aan de huurders via de huurlasten.

Volledig niet akkoord	Niet akkoord	Geen mening	Akkoord	Volledig akkoord
1	2	3	4	5

Bijkomende opmerkingen:.....
.....
.....
.....

**Beslissing van de minister
n.a.v. het visitatierapport van
8 december 2020 van
Eigen Gift Eigen Hulp (3240)
Kuurne**



Vlaanderen
is wonen

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

De Heer Etienne Vancoppenolle
Voorzitter SHM Eigen Gift Eigen Hulp
Koningin Elisabethstraat 19
8520 KUURNE

uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk bijlagen
17 februari 2021

vragen naar/e-mail telefoonnummer
Nina Ercegovic 02 552 66 00
nina.ercegovic@vlaanderen.be

Betreft: beslissing naar aanleiding van het definitieve visitatierapport van 8 december 2020 van SHM Eigen Gift Eigen Hulp

Geachte voorzitter

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

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

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

Op basis van wat voorafgaat heb ik dan ook beslist om naar aanleiding van deze visitatie geen maatregelen te nemen¹.

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

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

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

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

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

Met de meeste hoogachting,

Matthias Diependaele,

Vlaams minister van Financiën, Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

¹ Dit in toepassing van artikel 33 en 34 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.