

Visitatierapport Kantonnale Bouwmaat- schappij van Beringen (7000) Beringen



Visitatiegesprekken op 18 en 19 februari 2021
Definitief visitatierapport dd 15/08/2021

VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

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

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

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen (hierna ook KBM) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2014-2019), op door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en op gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en aan de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

Visitatierapport Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen (7000) Beringen

VISITATIERAPPORT

- datum definitief rapport: 15/08/2021 – v10
- datum visitatiegesprekken: 18 en 19 februari 2021
- presentatie aan raad van bestuur: 20 mei 2021
- samenstelling visitatiecommissie:
 - Peter Bulckaert, commissievoorzitter
 - Swa Silkens, commissielid
 - Diederik Vermeir, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen
- Erkenningsnummer: 7000
- Contactgegevens SHM:
 - Violetstraat 15
 - 3580 Beringen
 - Tel.: 011 24 60 60
 - E-mail: info@kbmbe.be
 - Website: www.kbmbe.be
- Directeur: Ine Baptist
- Voorzitter: Erik Schoofs
- Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:

Beringen	Halen
Ham	Herk-de-Stad
Heusden-Zolder	Leopoldsburg
Lummen	Tessenderlo

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	10
3.1 BESCHRIJVING SHM	10
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING	13
4. PRESTATIES VAN DE SHM	15
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	15
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	23
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID	25
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	30
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	38
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	44
5. AANBEVELINGEN	51
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	51
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN	52
5.3 GOEDE PRAKTIJEN BIJ DE SHM	52
BIJLAGEN	53
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	53
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	55

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 prestatievelen, 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 prestatievelen zijn er strategische doelstellingen en operationele doelstellingen omschreven. Voor de overige prestatievelen 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

ACHTERGROND

De ‘Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting’ (hierna KBM) werd opgericht op 15 juni 1948 onder de vorm van een coöperatieve vennootschap.

Op 31/12/2019 verhuurde de SHM 3.655 woningen en appartementen binnen het sociaal huurstelsel en geen sociale woningen buiten het sociaal huurstelsel. Het actieterrein van de SHM is Beringen, Halen, Ham, Herk-De-Stad, Heusden-Zolder, Leopoldsburg, Lummen en Tessenderlo. Het patrimonium van KBM telt vooral eengezinswoningen (74%). Het aandeel appartementen (26%) behoort bij de 15% laagste van de sector.

KBM had 43 personeelsleden in dienst op 31/12/2019. De directeur wordt ondersteund door de diensten Woonprojecten (planning en opvolging van projecten), Verhuur, Patrimonium (onderhoud, herstellingen en plaatsbeschrijvingen), Wijkcommunicatie & Klantencontacten en dienst Boekhouding & Personeel. De SHM beschikt over een eigen Onderhoudsdienst (ongeveer 18 VTE's) die instaat voor een groot deel van het onderhoud en de herstellingen aan de woningen en die valt onder de dienst Patrimonium.

Eén operationele doelstelling was voor verbetering vatbaar bij de vorige visitatie: “milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid”. Bij deze visitatie over de periode 2015-2019 scoort KBM zeer goed op 1 operationele doelstelling en goed op 13 operationele doelstellingen. Voor 3 operationele doelstellingen is verbetering nodig, namelijk “het bieden van huisvestingsondersteuning,” ‘het inzetten op een zo goed mogelijke woonzekerheid’ en ‘het snel en duidelijk informeren van burgers”. Hieronder volgt een samenvattende evaluatie van de prestaties van de SHM. **Aanbevelingen van de visitatiecommissie zijn vetgedrukt.**

ZOEKEN NAAR MEERWAARDE DOOR REALISATIE VAN NIEUWBOUWPROJECTEN EN HET INVESTEREN IN DE KWALITEIT VAN HET PATRIMONIUM

KBM biedt meerwaarde voor sociaal wonen in het actieterrein. Dit doet zij niet alleen door nieuwe woningen te realiseren, gemiddeld 34 woningen per jaar, maar ook door te vertrekken vanuit een visie ofwel masterplanbenadering bij grote projecten. KBM betreft hierbij alle partijen, ook de buurtbewoners. De SHM geeft daarbij een integrale benadering vorm door aandacht te geven aan het behoud van bestaande groenstructuren, de waterhuishouding, het voorzien van bijkomende trage verbindingen naar de bestaande omgeving, enzovoort. Naast het gebruik van haar historisch verworven gronden, legt ze zich toe op aankoop van kleinere projectgronden en panden om zo inbreidingsgerichte kleinschalige projecten te realiseren en het dorpsweefsel te behouden of te herstellen. Ze zet daarbij meerdere aankooptechnieken in. Op basis van het bestaande woningaanbod (met een relatief groot aandeel grote eengezinswoningen) en de wachtlijstanalyses, bouwt de SHM vooral 1- en 2-slaapkamerappartementen. De gemiddelde wachttijd voor woningzoekenden bij KBM zit bij de hoogste van de sector. De SHM besteedde veel aandacht aan de doelgroep van de senioren door de bouw van onder meer 55 seniorenwoningen.

Waar de recente projecten vooral kleinschalig waren, maakt KBM zich nu klaar om de grote projecten te realiseren. Ze doet dit onder andere via een masterplanbenadering om zo de bouwintensiteit gevoelig te verhogen. De SHM – en met haar de betrokken gemeenten – maakt zich sterk dat ze hierdoor het BSO overal zal halen. De grootste uitdaging ligt op dit vlak in de gemeenten Tessenderlo, Herk-de-Stad, Lummen en Halen. De SHM werkt bij voorkeur in gemengde projecten van koop en huurwoningen en dit samen met de SHM Vooruitzien. Hiermee gaat de SHM voor een mix van bewonerstypes.

KBM heeft een goed inzicht in de kwaliteit van haar patrimonium, onder meer via de woningkenmerken, wat zichtbaar wordt in de scorecard conditiemeting. De SHM heeft ingezet op de ERP2020-normen, met als resultaat dat nagenoeg alle prioritaire doelstellingen zijn gehaald. Voor de verdere verduurzaming van haar relatief oudere patrimonium rekent ze op een studie van de UHasselt voor het opmaken van een strategisch visie voor sociale huisvesting 2050. Hiermee gaat de SHM de ambities van de Vlaamse

Overheid aan om tegen 2050 een energiezuinig en klimaatneutraal patrimonium te creëren. Intussen zet ze in op bijkomende isolatie en neemt ze deel aan het ASTER-project. De SHM pakt de nodige herstelingswerken aan en voert wijzigingen door in de interne werking om dit aspect vlotter te doen verlopen (zie verder).

Historisch werkte KBM nauw samen met meerdere welzijnsorganisaties om zo een bijkomend woningaanbod voor bijzondere doelgroepen mogelijk te maken. Zo is in de visitatieperiode in samenwerking met Beschut Wonen een bijkomend project gerealiseerd, waarbij de SHM zorgde voor een woningaanbod en de vzw voor een polyvalente ontmoetingsruimte. De OCMW's waarden eveneens de bereidheid van de SHM om in noodsituaties een oplossing te zoeken voor de betrokken woningzoekende, bijvoorbeeld bij een brand. Hier toont de SHM – zo stellen deze actoren – een enorme inzet om samen met het OCMW het dossier in orde te brengen en daarbij een verhuring buiten huurstelsel mogelijk te maken.

FINANCIËEL STAAT KBM ERG STERK

De SHM heeft haar financiën op orde. Haar financiële gezondheid evolueert ook de volgende jaren uitermate positief blijkt uit de financiële planning. Dit is te danken aan het onder controle houden van de werkings- en onderhoudskosten, van de bouwkosten en van de frictie- en de structurele leegstand. De huurdersachterstallen zijn laag. KBM maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. De SHM gebruikt de financiële planning als een beleidsinstrument

DE RECENTE, BIJKOMENDE INVESTERINGEN IN HET SOCIAAL BELEID ZULLEN DE VOLGENDE JAREN VRUCHTEN AFWERPEN

In haar sociaal beleid en haar communicatie vertrekt de SHM soms vanuit het eigen denken en minder vanuit het standpunt van de huurder, de actor of de welzijnsinstantie. KBM kan volgens de visitatiecommissie de mensgerichte aanpak in haar sociaal beleid en communicatie versterken. De recente uitbreidingen van de Teams die het sociaal beleid vorm geven zijn daarom een belangrijke stap in de goede richting.

KBM zorgt voor voldoende informatieverstrekking aan nieuwe huurders. Het toewijzingsproces is echter dwingend, met erg korte reactietermijnen en bijgevolg risico's op dubbele huur ten gevolge van de opzeggingstermijn voor sommige huurders op de private huurmarkt. **De visitatiecommissie beveelt daarom aan meer aandacht te besteden aan de klantgerichtheid van het toewijzingssysteem. Minstens moeten de rechten van de kandidaat-huurder zijn gewaarborgd.** (OD 4.1).

De huurdersachterstallen zijn laag, maar **de visitatiecommissie vraagt aan de SHM om de aanpak te evalueren, zodat huurders tijdig worden aangesproken, opgevolgd en eventueel doorverwezen naar een welzijnsinstantie.** Dit kan door de OCMW's bij deze oefening te betrekken om de nodige afspraken te maken over de onderlinge taakstelling en dit in het kader van het waarborgen van de woonzekerheid. Het aantal uithuiszettingen lag bijvoorbeeld in 2018 vrij hoog. De SHM maakt nog geen analyse van de oorzaken hiervan zodat ze nog niet kan bijsturen om deze opzeggingen te voorkomen.

Voor haar onderbezetting hanteert de SHM een gefaseerde (eerst de zware onderbezetting) en "gebiedsgerichte" aanpak. Het valt op dat de SHM verder een eerder passieve houding aanneemt en huurders niet stimuleert of ondersteunt om deze stap te zetten. **De visitatiecommissie raadt aan om deze mutaties op een wervende, begeleide en persoonsgerichte wijze te stimuleren. Dit zou ze bijvoorbeeld kunnen doen door andere sociale diensten en mantelzorgers te betrekken.**

Sinds het einde van de visitatieperiode (2018) organiseert KBM voor ongeveer de helft van de nieuwe huurders een huisbezoek. In de toekomst kan KBM dergelijke huisbezoeken best implementeren voor alle nieuwe bewoners, om zo vragen of problemen bespreekbaar te maken en eventuele noden op het spoor te komen. Tijdens de bewoning is de SHM een aanspreekpunt bij vragen en problemen en is er een netwerk van partners om bewoners bij te staan. Hoewel er sprake is van een goede verstandhouding met deze partners, is de samenwerking vooral ad hoc en dient de aanpak meer te worden afgestemd. **De SHM dient de vragen, verwachtingen en mogelijkheden van lokale actoren naar een breder overleg en meer afgestemde samenwerking, bespreekbaar te maken.**

De SHM komt leefbaarheidsproblemen via diverse kanalen op het spoor, zoals door de aanwezigheid van haar technische ploeg op het terrein. Recent ging KBM ook (opnieuw) aan de slag met wijkbevragingen, om bij bewoners te peilen naar hun ervaring omtrent de leefomgeving. Voor de aanpak van individuele problemen rekent ze op de dienst Klantencontact en Wijkcommunicatie en - indien nodig - een netwerk aan partners. Voor het versterken van de leefbaarheid op wijk- of buurtniveau rekent de SHM in Heusden-Zolder en Beringen op teams van de gemeente of RIMO Limburg. De onderlinge taakstelling en verwachtingen blijken echter niet altijd duidelijk. Bovendien is er beperkte aandacht voor deze collectieve dimensie in andere gemeenten van het actieterrein. **KBM dient dan ook de achterliggende visie en strategie omtrent de leefbaarheidsaanpak te expliciteren, in overleg met haar partners, om duidelijk af te bakenen wat de rol en inbreng is van de verschillende actoren en zo de aandacht voor al haar wijken te borgen.**

GOEDE EN LAAGDREMPELIGE KLANTENCOMMUNICATIE MAAR AANDACHTSPUNTEN

KBM beschikt over een aantal goede instrumenten en middelen om het informeren van burgers mogelijk te maken, zoals de website, de omvangrijke huurdersmap voor de nieuw huurders, enz. Eénmaal een gesprek is geopend, vertonen de SHM-medewerkers – zo stellen alle actoren – veel inleving en bereidheid om mee een oplossing te zoeken. De SHM neemt echter – zo stellen actoren eveneens – te weinig initiatieven om dit structureel aan te pakken en dit zo in haar werking te implementeren.

KBM informeert haar huurders bij renovaties en andere ingrijpende werken via vergaderingen of huisbezoeken. De SHM ondersteunt huurdersinitiatieven en zet in op een sterkere communicatie met onder meer nieuwe huurders. In de grotere wijken zijn externen actief rond wijkontwikkeling en het organiseren van bewonersvergaderingen waaraan de SHM deelneemt. **De visitatiecommissie raadt aan om in alle gemeenten van het actieterrein mogelijkheden te creëren om samen met bewoners op zoek te gaan naar oplossingen voor vragen of problemen die zij aankaarten of die KBM op de agenda zet. Hierbij moet aandacht gaan naar zowel het wijkbeheer als de eigen werking.** Door klanten een sterkere stem te geven en initiatieven af te stemmen, kan verbetering worden gerealiseerd.

Tevredenheidsmetingen kunnen dit sturen en zo verbetering mogelijk maken. Ondanks een rijke traditie aan bevragingen, is in de periode 2015-2019 eerder beperkt naar de kwaliteit en verwachtingen over de dienstverlening gepeild. De visitatiecommissie stelde vast dat zowel huurders als actoren bedenkingen hebben over zowel de opvolging van als over de communicatie rond de onderhoud- en herstellingswerken. Dit vraagt verder onderzoek, bijvoorbeeld door middel van een huurdersbevraging. De SHM hanteert hierbij 2 verschillende overzichten, waarbij in de praktijk de versie die niet op de website staat als maatstaf wordt gebruikt. **De SHM dient dan ook te zorgen voor een eenduidig, duidelijk overzicht van onderhoud en herstellingswerken en wie hiervoor dient in te staan.** Bovendien raadt de visitatiecommissie aan om **meer in te zetten op een systeem om het tijdig uitvoeren van werken te kunnen opvolgen.** De visitatiecommissie beveelt tevens aan om de **tevredenheidsmetingen beter in het DNA van de SHM te verankeren**, om zo meten en bijsturen mogelijk te maken. Ook de **klachtenprocedure kan een instrument zijn om bijsturing mogelijk te maken, maar wordt daartoe te weinig gebruikt.**

De onderstaande tabel bevat de opeenvolgende Prestatievelden (PV) en geeft per Operationele Doelstelling (OD) een samenvatting van de beoordeling.

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

1. BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN		
OD 1.1.	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed
OD 1.2.	De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan	n.v.t.
OD 1.4.	De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed
OD 1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed
2. KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN DE WOONOMGEVING		
OD 2.1.	De SHM staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig	Goed
3. BETAALBAARHEID		
OD 3.1.	De SHM bouwt prijsbewust	Goed
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Goed
4. SOCIAAL BELEID		
OD 4.1.	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	V.V.V.
OD 4.2.	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	V.V.V.
OD 4.3.	De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	Goed
OD 4.4.	De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed
5. FINANCIËLE LEEFBAARHEID		
OD 5.1.	De SHM is financieel leefbaar.	Zeer goed
OD 5.2.	De SHM beheerst haar kosten goed	Goed
OD 5.3.	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domicilie-fraude	Goed
OD 5.4.	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed
6. KLANTGERICHTHEID		
OD 6.1.	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	V.V.V.
OD 6.2.	De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk	Goed
OD 6.3.	De SHM meet de tevredenheid van klanten	Goed

Tabel 1: overzicht van beoordelingen - huuractiviteiten

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

De 'Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting' (hierna KBM) werd opgericht op 15 juni 1948 onder de vorm van een coöperatieve vennootschap. De raad van bestuur is samengesteld uit afgevaardigden van het gemeentebestuur van Beringen, Halen, Ham, Halen, Herk-de-Stad, Leopoldsburg, Lummen, Tessenderlo, van de provincie Limburg en van particuliere aandeelhouders.

PATRIMONIUM

Op 31/12/2019 verhuurde de SHM 3.655 woningen en appartementen binnen het sociaal huurstelsel en geen sociale woningen buiten het sociaal huurstelsel. In alle gemeenten van haar actieterrein is ze de enige SHM die actief is in de huursector.

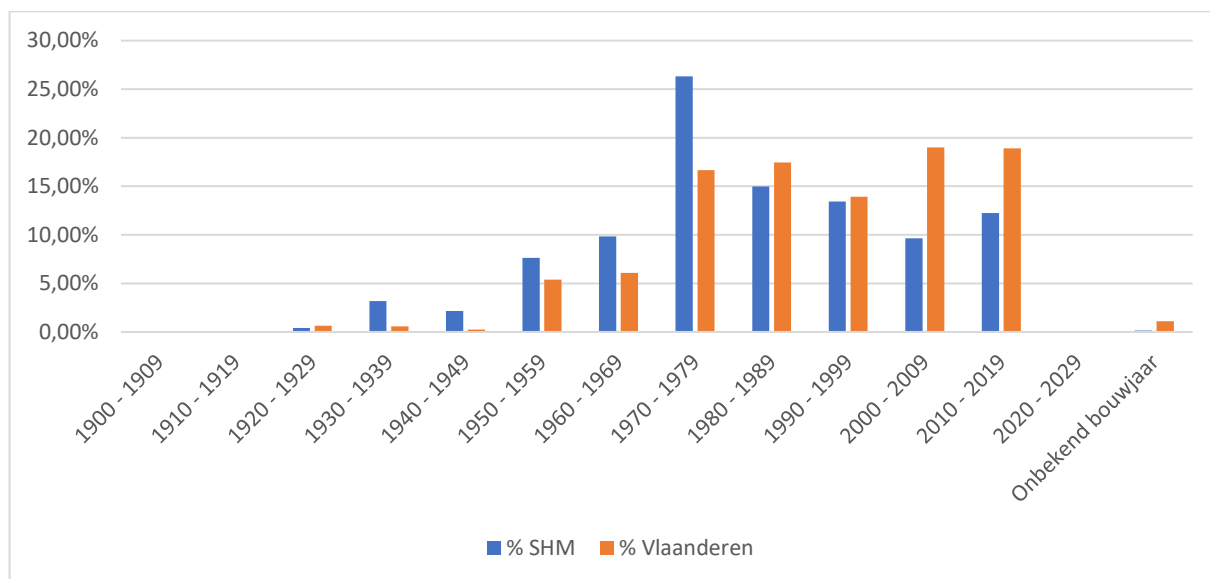
Tabel 2: Overzicht van het huurpatrimonium verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2019

Gemeente	Totaal sociale huurwoningen	Sociale huurwoningen KBM	% sociale huurwoningen KBM
Beringen	1.302	1.302	100,00%
Halen	152	152	100,00%
Ham	256	256	100,00%
Herk-de-Stad	145	145	100,00%
Heusden-Zolder	854	854	100,00%
Leopoldsburg	346	346	100,00%
Lummen	198	198	100,00%
Tessenderlo	402	402	100,00%
Totaal	3.655	3.655	100,00%

Bron: prestatiedatabank 2020 – gegevens 2019

De ouderdom van het patrimonium van KBM is substantieel ouder dan dat van de andere Vlaamse SHM's: (zie Figuur 1). 23% van het huidige patrimonium van KBM dateert uit de periode 1910-1969. Voor alle sociale huurwoningen in Vlaanderen is dat 13%. Opvallend is het grote aandeel woningen uit de periode 1970-1979, 17% voor de SHM ten aanzien van 5% in Vlaanderen. Ongeveer 55% van het woningenbestand is gebouwd tussen 1970 en 1999, ten opzichte van 48% gemiddeld in Vlaanderen. Ten slotte dateert slechts 22% van de woningen uit de periode vanaf 2000 (Vlaanderen: 38%).

Figuur 1: Ouderdom woningen KBM



Bron: prestatiedatabank 2020 – gegevens 2019

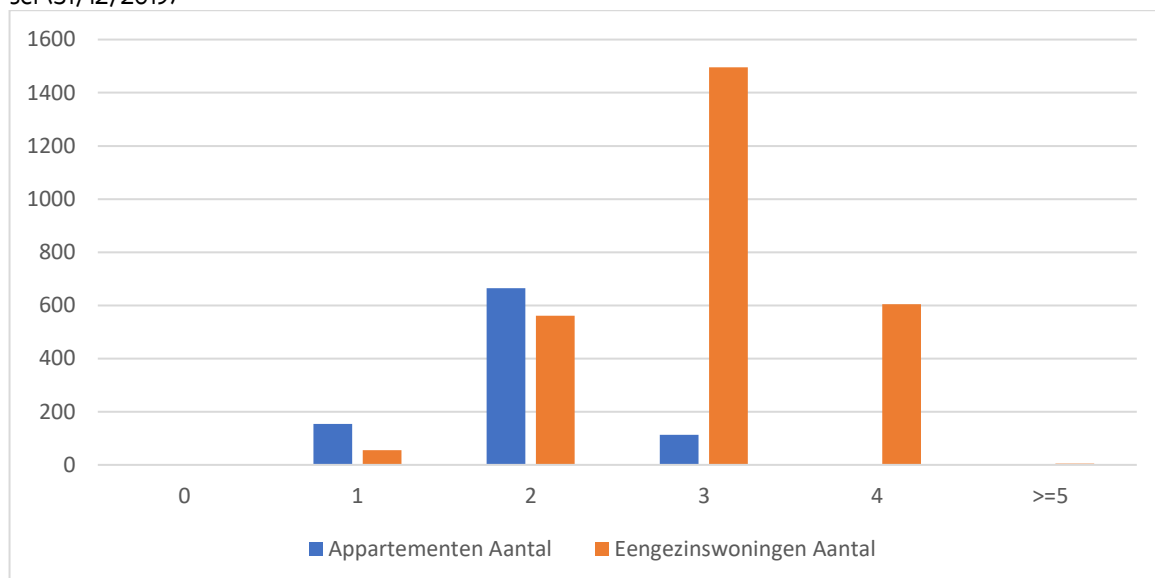
Het patrimonium van KBM telt vooral eengezinswoningen (74%). Het aandeel appartementen (26%) behoort de SHM bij de 15% laagste van de sector. Het grootste deel van het huidige patrimonium bestaat uit woongelegenheden met 2 en 3 slaapkamers (respectievelijk 34% en 44%, samen 78% - zie tabel 3). Grotere woningen (4 slaapkamers of meer) vinden we enkel bij de eengezinswoningen (zie ook figuur 2).

Tabel 3: Overzicht huurpatrimonium verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2019

Type		Aantal slaapkamers						Totaal
		0	1	2	3	4	>=5	
Appartementen	Aantal	0	154	665	113	1	0	933
	%	0,00%	16,51%	71,28%	12,11%	0,11%	0,00%	100,00%
Eengezinswoningen	Aantal	0	55	561	1496	605	5	2722
	%	0,00%	2,02%	20,61%	54,96%	22,23%	0,18%	100,00%
Totaal woongelegenheden	Aantal	0	209	1226	1609	606	5	3655
	%	0,00%	5,72%	33,54%	44,02%	16,58%	0,14%	100,00%

Bron: prestatiedatabank 2020 – gegevens 2019

Figuur 2: Woongelegenheden volgens type en aantal slaapkamers verhuurd binnen het sociaal huurstelsel (31/12/2019)



Bron: prestatiedatabank 2020 – gegevens 2019

Het actieterrein van de SHM is Beringen, Halen, Ham, Herk-De-Stad, Heusden-Zolder, Leopoldsburg, Lummen en Tessenderlo. In dit actieterrein zijn een SHM met koopactiviteiten en 2 SVK's actief en het Vlaams Woningfonds:

- Vooruitzien cvba (hierna de SHM Vooruitzien), met koop- en leningsactiviteiten;
- SVK Land van Loon vzw (actief in Halen en Herk-De-Stad).
- SVK SVPWL vzw (actief onder andere in Beringen, Ham, Herk-De-Stad, Heusden-Zolder, Leopoldsburg, Lummen en Tessenderlo).

LOKAAL TOEWIJZINGSREGLEMENT

In zes van de acht gemeenten (Beringen, Halen, Ham, Herk-de-Stad, Heusden-Zolder en Lummen) is voorrang voor de doelgroep van senioren voorzien in het lokaal toewijzingsreglement (zie hoofdstuk 3). Zo worden meer dan 100 woningen en appartementen met voorrang verhuurd aan 65-plussers. In Herk-de-Stad is er ook voorrang voor personen met een fysieke beperking of handicap.

PERSONEEL

KBM had eind 2019, 43 personeelsleden in dienst. De directeur wordt ondersteund door de diensten Woonprojecten, Verhuur, Patrimonium, Wijkcommunicatie & Klantencontacten en dienst Boekhouding & Personeel. De SHM beschikt over een eigen Onderhoudsdienst, onderdeel van de dienst Patrimonium, die instaat voor een groot deel van het onderhoud en de herstellingen aan de woningen.

BESTUUR & DE LOKALE INBEDDING

De hoofdaandeelhouders van de SHM zijn het Vlaamse Gewest, de provincie Limburg, en de steden en de gemeenten van het actieterrein. (99% van de aandelen). De andere aandeelhouders zijn privépersonen.

HUURDERS

Het *mediaan equivalent* netto belastbaar inkomen van de sociale huurders van KBM behoort met 15.207 euro bij de 60% hoogste van de sector.

Ongeveer 32% van de gezinshoofden van de huurdersgezinnen van de SHM is ouder dan 65. Slechts bij 30% van de SHM's ligt dit percentage lager. Het aandeel alleenstaande huurders bedroeg 45% en het aandeel gezinshoofden met een niet-Belgische nationaliteit 11%. Dit is respectievelijk laag en relatief hoog in vergelijking met de sector.

3.2 Beschrijving omgeving

HUISHOUDENS

In 2019 telde het actieterrein van de SHM ongeveer 66.000 huishoudens, samen 162.3000 inwoners. Er wordt een groei verwacht van ongeveer 7,9% tegen 2030 (71.212 huishoudens). De gemiddelde leeftijd van de inwoners ligt in lijn met de rest van Vlaanderen: 19,3% personen van 18 tot en met 34 jaar (20,38% voor Vlaanderen), 41,94% personen van 35 tot en met 64 jaar (40,68% voor Vlaanderen) en 19,23% personen ouder dan 65 jaar (19,54% voor Vlaanderen). De werkloosheidsgraad in 2019 bedroeg 5,11% (6% in Vlaanderen) en het percentage leefloners 0,29% (0,56% voor Vlaanderen). De cijfers van de gemeenten van het actieterrein zijn dus gemiddeld gunstiger dan de Vlaamse cijfers.

Het *gemiddeld netto belastbaar* inkomen per inwoner uit het actieterrein kwam in 2017 neer op een bedrag van 18.857 euro. Dit is vergelijkbaar met de situatie in Vlaanderen.

WONINGAANBOD

Van de ongeveer 68.000 woongelegenheden in het actieterrein zijn er 82% eengezinswoningen en 18% appartementen (27% voor Vlaanderen). Bij de eengezinswoningen is er weinig 'gesloten bebouwing' (rijwoningen), namelijk 6% (23% voor Vlaanderen). Ongeveer 54% van de woningen betreft 'open bebouwing' (30% voor Vlaanderen) en 22% 'halfopen bebouwing' (20% voor Vlaanderen).

De mediaanverkoopprijs in 2019 voor een woning lag in het actieterrein van de SHM over het algemeen onder het niveau van Vlaanderen behalve in Lummen en Herk-de-Stad (zie tabel 4). Voor appartementen zien we een omgekeerd beeld. Die zijn duurder dan in Vlaanderen. De mediaan verkoopprijzen van woonhuizen zijn de voorbije 5 jaar in het actieterrein iets trager gestegen dan in Vlaanderen terwijl voor appartementen over het algemeen het omgekeerde geldt.

Tabel 4: Overzicht van de verkoopprijzen onroerende goederen in het actieterrein van KBM en Vlaanderen.

Gemeente	Mediaan verkoopprijs woonhuis	Mediaan verkoopprijs woonhuis	Mediaan verkoopprijs appartement	Mediaan verkoopprijs appartement
	2019 (in euro)	(% wijziging t.o.v. N-5)	2019 (in euro)	(% wijziging t.o.v. N-5)
BERINGEN	195.000	13,04	195.000	21,5
HALEN	199.500	21,28	225.000	22,95
HAM	198.000	15,12	225.000	23,38
HERK-DE-STAD	248.750	44,2	225.000	20
HEUSDEN-ZOLDER	195.000	8,33	180.000	-10
LEOPOLDSBURG	181.000	13,13	172.500	4,55
LUMMEN	260.000	44,44	207.290	-7,87
TESSENDERLO	199.000	6,42	195.000	8,33
VLAANDEREN	240.000	20	195.000	2,63

Bron: prestatiedatabank 2020 – gegevens 2019

SOCIAAL HUURANBOD EN SOCIAAL OBJECTIEF

Voor het behalen van het Bindend Sociaal Objectief voor huurwoningen (BSO huur) worden de activiteiten van SHM's en SVK's opgeteld.

In absolute aantallen lag de grootste opgave voor realisatie van het BSO in Beringen en Heusden-Zolder. In Beringen heeft de SHM 179 woningen netto gerealiseerd. Met de geplande projecten zal het BSO gehaald worden. In Heusden-Zolder staat KBM nog voor een uitdaging van 55 woningen. In de gemeenten Ham en Leopoldsburg is het BSO bereikt

De gemeenten Tessenderlo, Herk-de-Stad, Lummen en Halen staan samen nog voor een te realiseren groei met 172 woningen.

Tabel 5: Voortgang BSO huur in het actieterrein

	BSO - verwachtingen				Aanbod 2019			BSO - nog te doen			
	0-meting (2007) SHM's	0-meting (2007) SVK's	totaal aanbod (%)	BSO	KBM	SVK's	(*) Anderen	netto toename	rest	gepland	cate-gorie
Beringen	1 129	15	7,22%	271	1 302	63	4	225	46	41	1
Halen	121	0	3,38%	61	152	3		34	27	0	2
Ham	201	1	5,10%	68	256	17		71	-3	23	1
Herk-de-Stad	118	0	2,49%	89	145	21	4	52	37	8	2
Heusden-Zolder	798	28	7,16%	197	854	54		82	115	61	2
Leopoldsburg	280	18	4,90%	104	346	62		110	-6	52	1
Lummen	182	19	3,66%	94	198	22	7	26	68	33	2
Tessenderlo	359	16	5,36%	120	402	53		80	40	15	2
	3 188	97		1 004	3 655	295	15	680	324	233	
					+467	+198					

(*) Anderen: in Lummen het lokaal bestuur, in Beringen en Herk-de-Stad het Vlaams Woningfonds

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

KBM zet met gemiddeld 34 nieuwe woningen per jaar redelijke resultaten neer. Haar eigen vooropgesteld streven – gemiddeld 50 nieuwe wooneenheden per jaar – haalt de SHM niet. Dit komt deels door de voorbereiding van de vele kleine en een aantal grote projecten. KBM maakt zich nu klaar om deze projecten te realiseren en zo de bouwintensiteit gevoelig te verhogen. Meerdere projecten zijn in uitvoering, nog meer staan op de planning. De SHM en met haar de betrokken gemeenten maken zich sterk dat ze hierdoor het BSO overal zal halen. KBM zet hier dan ook een goede prestatie neer.

- KBM realiseerde in de periode 2015-2019 11 projecten met in totaal 172 woningen en appartementen. Zo komt de SHM aan een gemiddelde van 34,4 nieuwe wooneenheden per jaar. Met dit volume komt KBM bij de 35% van de SHM's met de hoogste netto toename. Echter, in verhouding met het reeds bestaande aanbod staat dit voor een jaarlijkse groei met 0,94%. Hiermee zit ze bij de 25% van de SHM's met het laagste groeicijfer.

Tabel 6: realisaties KBM 2015-2019

Gemeente	Projectomschrijving	Soort Werk	Jaar VO of aktedatum	Aantal huur
TESSENDERLO	"De Reydt" Vlietstraat, Baalmolenstraat	Nieuwbouw	2015	20
BERINGEN	"Molenveld" - Reeks A	Nieuwbouw	2015	6
BERINGEN	Molenveld - Fase 2, Reeks B	Nieuwbouw	2015	4
HAM	"achter de kerk", Ten Velden -	Nieuwbouw	2015	6
LEOPOLDSBURG	"Bolwerk" Engelbert Adanglaan en Generaal de Krahestraat	Nieuwbouw	2016	6
BERINGEN	"Oud Steenveld" Zandstraat, Nachtegaalstraat	Nieuwbouw	2016	16
HAM	Heldenplein	Nieuwbouw	2017	21
LEOPOLDSBURG	Boskant - Reeks D (duowoningen)	Nieuwbouw	2018	16
BERINGEN	"Beringen-Mijn" Sint-Barbarastraat (appartementen)	Nieuwbouw	2018	17
HEUSDEN-ZOLDER	Boekt (Paardenbloemstraat) appartementen	Nieuwbouw	2018	29
HEUSDEN-ZOLDER	Slekkenhof - Geenrijt (project Slekkenhof, appartementen)	Nieuwbouw	2019	8
BERINGEN	"Het Dorp" Violetstraat - Fase 1 (15 seniorenflats)	Nieuwbouw	2019	15
HEUSDEN-ZOLDER	De Schans (Pastoor Pacuaylaan) Fase 1 (studio's)	Nieuwbouw	2019	8

172

KBM wijst erop dat in de afgelopen 5 jaar de bouwproductie wat terug is gelopen omwille van de uitvoering van meerdere kleinschalige projecten (8-12 eenheden) en de langere doorlooptijd van enkele grootschalige projecten zoals Gersvijvers (Leopoldsburg) en Steenveld-Oost (Beringen) (zie verder). De SHM komt zo niet aan haar eigen vooropgestelde doelstelling, namelijk een jaarlijkse reali-

satie van 50 nieuwe wooneenheden. Voor de komende jaren wordt deze bouwproductie terug verhoogd. In 2020 zijn alvast 43 bijkomende wooneenheden voorlopig opgeleverd, dit in 4 projecten, waarvan 2 vervangingsbouw.

Tabel 7: realisaties KBM 2020

Gemeente	Projectomschrijving	Soort Werk	Jaar VO of aktedatum	Aantal huur
HERK-DE-STAD	Kerkstraat 65 (woningen)	Vervangingsbouw	2020	8
TESSENDERLO	Schoot (schotermolen) (woningen)	Nieuwbouw	2020	3
HEUSDEN-ZOLDER	Rodenbachlaan (15 seniorenplats en 2 aangepaste flats)	Vervangingsbouw	2020	17
HAM	Zandstraat 147 (4 woningen en 3 appartementen)	Nieuwbouw	2020	7
BERINGEN	Oosthamssteenweg (appartementen)	Nieuwbouw	2020	8
				43

- Meerdere projecten zijn in uitvoering, samen goed voor 102 wooneenheden, namelijk Schoolsite Ter vant (Beringen, 6 appartementen), Allerheiligenberg (Ham, 16 appartementen), Bieststraat (Heusden-Zolder, 5 appartementen), Eversekiesel (Heusden-Zolder, 8 appartementen), Neerstraat (Tessenderlo, 12 appartementen), Kunstberg (Lummen, 33 appartementen) en St-Jansblok (Heusden-Zolder, 5 woningen en 17 appartementen).

De SHM volgt de strategie om bij voorkeur in gemengde projecten te werken. Hierdoor worden concentraties met alleen sociale huur voorkomen. KBM werkt hiervoor nauw samen met de SHM Vooruitzien, die de koopwoningen bouwt. Bovendien bevatten de realisaties veelal zowel appartementen als woningen.

- De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM nog veel projecten in voorbereiding heeft. In de planningstool zijn meerdere bijkomende realisaties opgenomen, samen goed voor meer dan 283 wooneenheden, zoals (alle in ontwerpfasen): Steenveld-Oost fase 1 (Beringen, 21 appartementen en 12 woningen), Steenveld-Oost fase 2 (Beringen, 16 appartementen en 17 woningen), Gersvijvers (Leopoldsburg, 64 appartementen), Haneberg (Beringen, 26 appartementen en 8 woningen), Vincentius Zelem (Halen, 21 appartementen), Tusvoort (Tessenderlo, 22 appartementen en 12 woningen), Aanhofstraat (Heusden-Zolder, 10 appartementen en 8 woningen), Veenderweg (Heusen-Zolder, 10 appartementen en 8 woningen), Staatsbaan (Ham, 10 appartementen), BE-Mine zorgcampus (Beringen, 12 seniorenflats), Lod. Heyligenplein (Beringen, 15 appartementen) en Singellaan (Halen, appartementen).

Het project Gersvijvers (Leopoldsburg) kadert bijvoorbeeld in de ontwikkeling van een groot gebied (ca. 11ha). In het verleden werd hiervoor een masterplan opgemaakt dat ook besproken werd met de buurtbewoners. Dit plan wordt gefaseerd gerealiseerd. De eerste fase bestaat uit een combinatie van 64 sociale huurappartementen gebouwd door KBM en 56 sociale koopwoningen gebouwd door de SHM Vooruitzien. De appartementen van KBM worden verspreid over 6 woonblokken en zijn allemaal met 1 of 2 slaapkamers (zie ook OD 1.5). Fase 2 en 3 van de ontwikkeling worden op een later moment ontworpen en gerealiseerd. Via de masterplanbenadering gaat in het projectgebied bijzondere aandacht naar het behoud van bestaande groenstructuren, het behoud van een centrale groenruimte voor de (buurt)bewoners, de waterhuishouding, het voorzien van bijkomende trage verbindingen naar de bestaande omgeving én naar ruimte voor een kleinschalig woonwagenterrein (8 woonwagens). Het project stoot wel op weerstand van omwonenden.

- Anderzijds daalt het woningaanbod van KBM door verkoop of sloop. De SHM koos traditioneel minder voor vernieuwbouw, projecten waarbij ze hun 'minder goed' patrimonium slopen om zo een nieuw project te kunnen realiseren. Eerder integendeel: KBM opteert meestal voor behoud en renovatie. Deze zienswijze is aan het kantelen nu de SHM voor de uitdaging van de energiedoelstellingen 2050 staat (zie OD 2.1 en OD 3.1) en in een aantal gemeenten naar mogelijkheden zoekt om met beperkte grond nog een bijkomend woningaanbod te realiseren (zie verder). Daardoor kiest ze meer en meer voor

sloop en vernieuwbouw, zoals in het project Singellaan (Halen). In de toekomst kunnen meer vernieuwbouwprojecten worden verwacht. De SHM beschikt echter over een groot aantal 'erfgoedwoningen' waar afbreken geen haalbare optie is, namelijk 266 in Beringen, 270 in Heusden-Zolder en 3 in Leopoldsburg, samen goed voor 15% van het woningaanbod. Daarnaast koopt de SHM regelmatig panden om deze te slopen en op deze wijze vervangingsbouw te realiseren, zonder dat hierdoor het aantal sociale huurwoningen daalt (zie OD 1.4).

De SHM verkocht in de periode 2015-2019 een – volgens de visitatiecommissie opvallend - hoog aantal huurwoningen in het systeem 'kooprecht voor de huurder'. Het gaat over 21 woningen (of een jaarlijks gemiddelde van 4,2) en dit verspreid over meerdere gemeenten. Dit 'kooprecht' vervalt in 2021. Anders dan vele andere SHM's heeft KBM geen beleid rond verkoop van 'onverhuurbare' woningen. Maar ook dit verandert momenteel, weer gestimuleerd door de klimaatdoelstellingen 2050, waarbij ze woningen met een te hoge renovatiekost en/of gelegen op een niet interessante locatie, alsnog te koop zal aanbieden.

- Bij de start wordt een project - meestal al voor verwerving van de grond - doorgesproken met de gemeente (zie OD 1.4). De SHM zet hiervoor een tijdslijn uit, rekening houdend met de timing van de BECO (Beoordelingscommissie, zie bijlage 2), wat duidelijkheid biedt aan het ontwerpteam en voor een vlot procesverloop zorgt. Maandelijks wordt de voortgang van het dossier besproken met het team Woonprojecten. Deze projecten worden steeds op het lokaal woonoverleg voorgelegd en opgevolgd. Om het draagvlak in de omgeving te verhogen organiseert de SHM op regelmatige basis informatievergaderingen of infomarkten voor de buurt, zoals in het project Haneberg (Beringen).
- In de communicatie met de gemeenten vormt het behalen van het BSO voor sociale huurwoningen een belangrijk aandachtspunt. De 8 betrokken gemeenten stonden samen voor een BSO van 1.004 bijkomende woningen. Tegen einde 2019 zijn er hiervan 680 gerealiseerd, waarvan 467 (= 69%) door de sociale huisvestingsmaatschappij. Blijft nog een vooropgestelde netto-groei met 324 eenheden. De SHM wijst op een aantal fouten in de BSO-teller, waardoor einde 2019 het aantal nog te realiseren woningen op 318 zou komen.

Tabel 8: BSO-gegevens 2019 (voortgangstoets 2020) voor de gemeenten van het KBM-actieterrein

	BSO - verwachtingen				Aanbod 2019			BSO - nog te doen			
	0-meting (2007) SHM's	0-meting (2007) SVK's	totaal aanbod (%)	BSO	KBM	SVK's	(*) Anderen	netto toename	rest	gepland	categorie
Beringen	1 129	15	7,22%	271	1 302	63	4	225	46	41	1
Halen	121	0	3,38%	61	152	3		34	27	0	2
Ham	201	1	5,10%	68	256	17		71	-3	23	1
Herk-de-Stad	118	0	2,49%	89	145	21	4	52	37	8	2
Heusden-Zolder	798	28	7,16%	197	854	54		82	115	61	2
Leopoldsburg	280	18	4,90%	104	346	62		110	-6	52	1
Lummen	182	19	3,66%	94	198	22	7	26	68	33	2
Tessenderlo	359	16	5,36%	120	402	53		80	40	15	2
	3 188	97		1 004	3 655	295	15	680	324	233	
					+467	+198					

(*) Anderen: in Lummen het lokaal bestuur, in Beringen en Herk-de-Stad het Vlaams Woningfonds

In absolute aantallen lag de grootste opgave voor realisatie van het BSO in Beringen en Heusden-Zolder. In Beringen heeft de SHM 179 woningen toegevoegd en beschikt ze nog over een aanzienlijke grondreserve (zie OD 1.4). Met de geplande projecten zal het BSO gehaald worden. Deze gemeente vroeg in 2018 al een sociaal woonbeleidsconvenant aan van 15 eenheden om toekomstige projecten mogelijk te maken. In Heusden-Zolder staat KBM voor een toename met 55 woningen en een veel kleinere grondreserve. Hier zijn de laatste jaren veel nieuwe projecten gelanceerd, zodat de realisatie van het BSO in zicht is. In de gemeenten Ham en Leopoldsburg is het BSO bereikt en werden in 2017 en 2019 convenanten afgesloten.

De gemeenten Tessenderlo, Herk-de-Stad, Lummen en Halen staan samen nog voor een groei met 172 woningen. De vertegenwoordigers van de lokale besturen waarmee de visitatiecommissie kon spreken, stellen dat het BSO zal worden gehaald. Hierbij zal de SHM tevens een aantal woningen van de gemeente Herk-de-Stad (18) en Heusden-Zolder (26) overnemen, zodat deze meetellen in de BSO-cijfers én de sociale verhuur verzekerd is.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

KBM realiseert zelf geen sociale koopwoningen, maar maakt er een punt van om in een belangrijk aandeel van haar projecten zowel sociale huur- als sociale koopwoningen te realiseren. De SHM werkt hiervoor nauw samen met de koopmaatschappij SHM Vooruitzien (Beringen) (zie OD 1.1). Zelfs de grondprospectie (zie OD 1.4) wordt in nauw overleg uitgevoerd.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

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

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

Beoordeling: goed

De SHM heeft een duidelijke strategie voor de aankoop van gronden en panden. Zo houdt ze haar grondreserve op peil. Naast het gebruik van haar historisch verworven gronden, legt ze zich toe op aankoop van kleinere projectgronden en panden om zo inbreidingsgerichte kleinschalige projecten te realiseren en het dorpsweefsel te herstellen. De SHM zet in op meerdere aankooptechnieken. Waar het behalen van het BSO extra inspanningen vraagt, zoekt ze actief naar mogelijke opportuniteiten om de densiteit te verhogen binnen haar eigen patrimonium. KBM zet hier een goede prestatie neer.

- KBM koopt gronden aan voor nieuwbouw en panden om ofwel te renoveren ofwel te slopen en te vervangen. Einde 2019 had de SHM – volgens de gegevens opgenomen in de prestatiedatabank - een grondreserve van bijna 28 ha. Dit is een ruime reserve: minder dan 20% van de andere SHM's (huur én koop) hebben een grotere reserve. De gronden zijn echter erg ongelijk verdeeld over het actierein, het grootste deel ligt in Beringen (bijna 62%) en in Leopoldsburg (25%). Van deze gronden zijn 5 kleiner dan 200m². Vier percelen zijn groter dan 1ha, namelijk 13,5ha (Beringen-Koersel, Steenveld), 6,6ha (Leopoldsburg, Kleine Zavelheide), 2,1ha (Beringen, Haneberg) en 1,2ha (Tessenderlo, De Reydt). In Ham beschikt de SHM enkel over een klein restgrondje (60m²). Voor Halen, Herk-de-Stad en Lummen is er geen grondreserve.
Veel gronden zijn direct aansnijdbaar. Andere zijn (deels) gelegen in een woonuitbreidingsgebied of parkgebied, zoals de gronden Haneberg, Steenveld en Leliestraat (Beringen), de grond Sint-Jansblok (Heusden-Zolder), de gronden Gersvijvers en Olmenweg (Leopoldsburg) en de grond Hulst (Tessenderlo). De SHM stelt dat enkel voor een grond in Beringen (wijk Steenveld) het gemeentebestuur heeft laten weten daar niet de gehele grondreserve te laten invullen met sociale woningen.
- Haar strategie tot een actieve grondprospectie staat beknopt omschreven in het 'actieplan strategische visie 2017-2022' (hierna ook het 'strategisch plan'). Zo zet de SHM in op periodieke screening van immosites, screening van het voorkeepsrecht en openbare verkopen, brengt ze haar eigendommen grafisch in kaart om zo haar inzicht te vergroten, onderhoudt ze haar netwerk met de vastgoedsector

en mikt ze op de samenwerking met SHM Vooruitzien voor grondverwerving voor gemengde projecten (zie OD 1.2). De SHM gaat zelf op zoek naar mogelijke opportuniteiten of gaat in op een melding van de gemeente of andere actoren. De SHM heeft hiervoor voldoende expertise in huis (architect-ruimtelijk planner, ingenieur en assistent-architect). In functie van de locatie, omvang, mogelijkheden, wachtlijsten, BSO en prijs weegt KBM af of ze de aangeboden gronden en panden aankoopt. KBM koopt ook strategische gronden aan die op de langere termijn een goede positie voor de SHM opleveren. Grondaankopen worden vaak met eigen middelen gefinancierd, waardoor KBM snel kan schakelen. Op basis van de financiële planning en het strategisch plan 2017-2022 bepaalt KBM jaarlijks de financiële ruimte om grondaankopen te financieren.

- Reeds bij de eerste verkenning van mogelijke opportuniteiten gaat de SHM in overleg met de omgevingsambtenaar en de bevoegde schepen van de gemeente. Hiermee maakt de SHM de bouw mogelijkheden én de wenselijkheid van sociale woningen op deze locatie bespreekbaar. De visitatiecommissie vindt dit een correcte strategie.
- De SHM koopt regelmatig panden, om deze te slopen en op deze wijze vervangingsbouw te realiseren, zonder dat hierdoor het aantal sociale huurwoningen daalt. In de periode 2015-2019 zijn zo 5 projecten gerealiseerd, namelijk Zandstraat (Ham), Tervant (Beringen), Kerkstraat (Herk-de-Stad), Rodenbachlaan (Heusden-Zolder) en Neerstraat (Tessenderlo), waarbij samen 3 woningen, een schooltje en 6 bungalows werden vervangen door 38 appartementen en 12 eengezinswoningen. Bij vervangingsbouw maakt de SHM gebruik van de VKF-premies (Vlaams Klimaatfonds), dat – anders dan de REG-middelen – meer gericht is naar diepgaande renovaties of zelfs vervangingsbouw (zie ook OD 3.1). De visitatiecommissie waardeert de hoge meeropbrengst in het aantal woningen, het aanpakken van kleine kankerplekken én het mogelijk maken van kleine projecten in de bestaande kernen. Daarnaast speelt de SHM in op de mogelijkheden van aankoop goede woningen (woningen die geen of slechts beperkt verbeteringswerken vragen). In 2016 zijn zo 12 appartementen aangekocht (Meylandlaan, Heusden-Zolder). Twee andere projecten zijn in voorbereiding voor aankoop in 2021 (Halen en Herk-de-Stad).
- De SHM maakt gebruik van een heel breed gamma aan aankooptechnieken. Zo staat ze open voor aankoop van kleine locaties, zoals in Boekt, Sint-Jansblok, Everselkiezel en Bieststraat (alle Heusden-Zolder). Ze ruilt gronden met de SHM Vooruitzien, zet erfpachtconstructies op (zoals Heldenplein Ham of Goor Tessenderlo), gaat in op het recht van voorkoop (bijvoorbeeld Hasseltsesteenweg Beringen en Neerstraat Tessenderlo) en maakt gebruik van de mogelijkheid tot wederinkoop. KBM neemt ook deel aan CBO-aanvragen, tot nu zonder resultaat. In de gemeenten waar het BSO nog niet bereikt is (zie OD 1.1), onderzocht KBM mogelijkheden tot verdichten binnen het bestaand patrimonium. Hierbij kregen onbebouwde delen en nog niet gerenoveerde woningen bijzondere aandacht. Ze projecteerde daartoe alle gronden en eigendommen van KBM op het GRB (Grootschalig Referentiebestand; een digitale topografische referentiekaart). De keuze waar verdichten al dan niet wenselijk is, wordt gemaakt in overleg met de gemeente. In meerdere van deze oefeningen valt het hoge aantal potentieel bijkomende woningen op, zeker daar waar traditionele gelijkvloerse bejaardenflats worden vervangen door appartementen.

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

Beoordeling: goed

In deze operationele doelstelling spitst de visitatiecommissie zich toe op drie te onderscheiden delen, namelijk de woningbouwproductie en de afstemming hiervan op de wachtlijsten/wachttijden en onderbezetting, de aanpak van de onder- of overbezetting en de aandacht en geboden mogelijkheden voor huisvesting van specifieke doelgroepen. De visitatiecommissie stelt dat KBM voor de drie onderdelen een

strategie heeft en deze opvolgt om zo nodig bij te sturen. De SHM zoekt daartoe afstemming en samenwerking met de gemeente en met lokale woon- en welzijnsactoren. De SHM zet hier een goede prestatie neer. Anderzijds wijst de visitatiecommissie op een aantal punten die bijkomende aandacht vragen om zo tot meer efficiëntiewinst te komen.

- Jaarlijks brengt KBM de wachtlijsten en de wachttijden in kaart naar (deel)gemeente, gezinssamenstelling en naar leeftijd. Hier zitten ook de mutatie-aanvragen in. De evoluties worden uitgezet in de tijd, evenals de toewijzingen per gemeente. De resultaten worden voorgelegd op het lokaal woonoverleg. Op basis van deze informatie en bespreking bepaalt de SHM haar strategie rond renovatie en nieuwbouw.

Eind 2019 stonden er 3.869 kandidaten op de wachtlijst voor een sociale huurwoning. De meeste kandidaat-huurders zijn alleenstaanden (2.084) of tweepersoonsgezinnen (702). De gemiddelde wachttijden voor woningzoekenden bij KBM zitten bij de hoogste van de sector. Voor elke doelgroep (alleenstaanden, koppels met of zonder kinderen, éénoudergezinnen en grote gezinnen) ligt deze hoger dan bij 75% van de andere SHM's. Ze variëren tussen 48,7 maanden en 75,4 maanden. Vooral de gemiddelde wachttijd voor koppels met kinderen is opvallend hoog: met 75,4 maanden is dit nét niet de hoogste van de sector. De SHM wijst op verschillen in de wachttijd per gemeente. Zo is de gemiddelde wachttijd het kortst in Tessenderlo (55 maanden) en het langst in Heusden-Zolder (88 maanden). Er werden in 2019 243 nieuwe contracten afgesloten. Dat betekent dat in dat jaar ongeveer 6,6% van de woningen uit het patrimonium van KBM een nieuwe huurder kreeg.

- De SHM beschikte in 2019 vooral over 2- en 3 slaapkamerwoningen, samen goed voor 77,5% van het totale aanbod. Het grote aantal aan klassieke woonwijken, meermaals rond de vroegere mijncités, maakt dat ook het aandeel grote woningen (4 slaapkamers of meer) hoog is, namelijk bijna 17%. Vele van deze cités zijn beschermd erfgoed (zie OD 1.1). Op basis van het bestaande woningaanbod en de wachtlijstanalyses bouwt de SHM vooral 1- en 2-slaapkamerappartementen. Ook bij renovaties worden 3- en 4-slaapkamerwoningen regelmatig omgevormd tot kleinere entiteiten. Ze heeft haar visie hieromtrent vastgelegd in de nota 'strategie flexibel patrimonium en analyse'.

Deze wijziging is zichtbaar in de cijfers. Sinds de vorige visitatie (gegevens 2013) is het patrimonium met 6% toegenomen. Het aandeel appartementen gaat van 22% naar 25,5%. Het aandeel wooneenheden met 1 en 2 slaapkamers stijgt met 4% en dit ten nadele van de grotere woningen.

Tabel 9: woningaanbod KBM 2013 versus 2019

	2013							2019						
	0 slk	1 slk	2 slk	3 slk	4 slk	>4 slk	TOTAAL	0 slk	1 slk	2 slk	3 slk	4 slk	>4 slk	TOTAAL
Woningen	0	51	508	1 481	636	5	2 681	0	55	561	1 496	605	5	2 722
Appartement	0	101	542	112	1	0	756	0	154	665	113	1	0	933
TOTAAL	0	152	1 050	1 593	637	5	3 437	0	209	1 226	1 609	606	5	3 655
verhouding	0,0%	4,4%	30,5%	46,3%	18,5%	0,1%		0,0%	5,7%	33,5%	44,0%	16,6%	0,1%	

Deze uitdrukkelijke keuze voor kleinere woningen leidt regelmatig tot discussies, onder meer met de VMSW. Deze laatste stelde vragen bij de keuze van de SHM in het project Veenderweg (Heusden-Zolder) om hier 8 woningen met 2 slaapkamers en 10 appartementen met 1 en 2 slaapkamers te realiseren. VMSW stelde eerder een mix van kleine en grote types voor. De visitatiecommissie kan de vraag van de SHM en het lokaal bestuur naar kleinere woningen volgen, dit omwille van het bestaande woningaanbod en de lokale vraag. Anderzijds wijst ze op de lange wachttijd voor koppels met kinderen (zie hoger) en dus de vraag naar iets grotere woningen (we komen hier verder nog op terug). De projecten Boekt (Heusden-Zolder, 29 appartementen), Sint-Barbarastraat (Beringen, 17 appartementen) en Boskant (Leopoldsburg, 16 duo-woningen) worden voor de doelgroep van alleenstaanden en kleine gezinnen gebouwd.

- De SHM heeft haar strategie voor de aanpak van over- en onderbezetting vastgelegd en opgenomen in het intern huurreglement. In 2017 maakte de SHM daartoe een meer diepgaande analyse van de wachttijden per deelgemeente en per type woning (periode 2013-2017) met daarop een plan van aanpak. Hierbij wordt uitgegaan van een gefaseerde en gebiedsgerichte aanpak. In een eerste fase (afgerond februari 2018) bracht de SHM de onderbezetting in kaart. In de tweede fase (vanaf maart 2018) richtte de SHM zich op de zware onderbezetting (verschil tussen het aantal slaapkamers en bewoners is groter dan 2). Deze huurders werden aangeschreven en gestimuleerd een mutatie aan te vragen. De SHM maakte daarbij onderscheid tussen huurders wonende in een vooraf bepaald 'keuzegebied' (waar ze op basis van objectieve indicatoren mutaties extra wil stimuleren) en de andere onderbezette wonende huurders. De eerste komen onmiddellijk in aanmerking voor een 'valabel' aanbod en dit zonder rekening te houden met voorkeuren naar type en ligging. Als de betrokken huurder tweemaal een aanbod weigert, past de SHM de onderbezettingsvergoeding toe. De opvolging en sanctie is niet van toepassing voor de 'onderbezette' huurders buiten de keuzegebieden. Pas in een derde fase (ten vroegste vanaf maart 2021) wenst de SHM de 'lichte' onderbezetting aan te pakken, namelijk waar het verschil tussen het aantal slaapkamers en bewoners gelijk is aan 2. Indien door de vele prioritaire mutaties een normale toewijzing van kleine wooneenheden onmogelijk wordt, zal een normale toewijzing worden afgewisseld met een prioritaire toewijzing (ritsprincipe).
- De SHM volgt jaarlijks de resultaten op en legt deze voor aan de raad van bestuur, die de aanpak kan bijsturen. Eind 2018 was er in 759 woningen sprake van een onderbezetting. Einde 2019 was dit aantal gedaald naar 745 (ca. 21% van de bewoonde woningen), waarvan 602 met een lichte onderbezetting (voorheen 609) en 143 met een zware onderbezetting (voorheen 150). Deze daling in het aantal zware onderbezetting 2019 is het resultaat van 17 situaties die zijn opgelost, maar anderzijds ook 10 nieuwe situaties van zware onderbezetting. Voor 2018 bedroeg de daling 19 en de nieuwe situaties van onderbezetting 12. In februari 2021 zijn er 21 huurders die twee keer een aanbod weigerden en daardoor een onderbezettingsvergoeding betalen. De SHM merkt op dat deze 'processie van Echternach' zeer tijdsintensief is en tot gevolg heeft dat heel wat kandidaten vruchteloos dienen uitgenodigd te worden (zie ook 4.1). Het gevolg is extra leegstand.
- De visitatiecommissie waardeert sterk deze doordachte analyse en het stappenplan om de (substantiële) onderbezetting aan te pakken. Er is minder waardering voor de concrete uitvoering van dit plan. De visitatiecommissie stelt immers vast dat de SHM zich bij dit 'stimuleren van verhuis' beperkt tot een administratieve opvolging. Op deze eerder passieve wijze – louter aanschrijven - stimuleerde ze alvast 4 'onderbezette huurders' te verhuizen naar het nieuwe project Rodenbachlaan (Heusden-Zolder). De SHM biedt geen voorbeelden van waar ze deze huurders actief heeft gestimuleerd om naar een aanbod te gaan kijken, op een wervende wijze deze 'onderbezette' huurders betrokken heeft bij bijvoorbeeld nieuwe projecten, noch naar mogelijkheden heeft gezocht om een begeleiding bij de verhuis te kunnen bieden. De visitatiecommissie wijst op het belang van deze verhuisbeweging, om zo het rationeel gebruik van het patrimonium te bewaken, haar patrimonium flexibel in te zetten én om het aanbod van woningen voor koppels met kinderen (zie hoger) te verhogen. De aanbeveling is om een wervende strategie uit te werken.
- KBM stelt dat het aantal overbezette woningen bijzonder beperkt is, namelijk 10 gevallen. Ze vindt daarom een uitgewerkt plan van aanpak niet essentieel. De SHM baseert zich voor de invulling van 'overbezetting' op haar eigen normen van rationele bezetting, maar, zo stelt de SHM, uit een controle blijkt dat de normen van de Vlaamse Codex Wonen (VCW), op basis van netto-vloeroppervlakte en het aantal woonlokalen, zeker niet strenger zijn. Bij een 'overbezette woning' volgens de normen van VCW dreigt echter een veiligheids- en gezondheidsrisico, waardoor deze ongeschikt kan worden verklaard. De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om steeds de kwaliteitsnormen van de Vlaamse Codex Wonen te gebruiken én – als zo een overbezetting dreigt te ontstaan – dit onmiddellijk aan te pakken. Ook hier beveelt de visitatiecommissie aan de strategie te herzien en een uitgewerkt plan van aanpak op te maken.

- KBM werkte historisch samen met meerdere welzijnsorganisaties om zo tegemoet te komen aan huisvestingsnoden van bijzondere doelgroepen.
 - In de wijk Sluisbamd (Heusden-Zolder - sinds 1993) werkt KBM samen met ADO Icarus met 15 ADL-woningen en een ADL-centrum (verhuring buiten sociaal huurstelsel) voor mensen met een fysieke handicap. Het intern huurreglement legt de volgorde (prioriteit op basis van rationele bezetting) voor deze woningen vast.
 - Project 't Klavertje (Paal-Beringen - sinds 2014) stelt 6 specifiek aangepaste appartementen beschikbaar (verhuring buiten het sociaal huurstelsel) aan de vzw Stijn voor huisvesting van mensen met een fysieke handicap of niet aangeboren hersenletsel. Deze appartementen zijn gelegen naast het dienstencentrum Beukenveld van 't Klavertje, waarop de huurders een beroep kunnen doen.
 - In de Pastorijstraat (Beringen-Koersel - sinds 2007) en in de Adeldardstraat (Beringen) (sinds 2014) zijn er twee projecten met in totaal 8 appartementen voor cliënten van Beschut Wonen (mensen met een psychiatrische problematiek). Ook het recent gerealiseerde nieuwbouwproject De Schans (met 8 studio's - sinds 2019) is voor deze doelgroep. Tegelijk bouwde Beschut Wonen hier een polyvalente ontmoetingsruimte. De SHM wijst deze woningen toe op basis van de bepalingen voor 'versnelde toewijzing' (art. 6.25, §2, vierde lid het Besluit Vlaamse Codex Wonen 2021). De visitatiecommissie raadt KBM aan te onderzoeken of dit het meest geschikte instrument is om deze toewijzing te organiseren. Andere SHM's wijzen vergelijkbare projecten toe op basis van een lokaal toewijzingsreglement, rationele bezetting of stellen de woningen ter beschikking in het systeem van verhuring buiten stelsel.
 - Daarnaast verhuurt KBM 1 woning als bureauruimte/ontmoetingslokaal aan CAW-Limburg.
 - Verder verhuurde KBM in 2019 tijdelijk 4 woningen buiten het sociaal huurstelsel aan het OCMW in het kader van noodopvang.

- KBM besteedt bijzondere aandacht aan de noden van senioren. Sowieso zijn bijna 32% van de huurders-gezinshoofden 65 jaar of ouder (70% van de andere SHM's hebben een hoger aandeel). Ook uit de wachtlijsten blijkt een vraag naar woningen aangepast voor senioren.
 - KBM realiseerde 4 seniorenprojecten in de gemeente Beringen (Violetstraat – 15 wooneenheden, 2019), Ham (Heldenplein – 21 wooneenheden, 2017), Herk-De-Stad (Kerkstraat – 2 wooneenheden, 2020) en Heusden-Zolder (Rodenbachlaan – 17 wooneenheden, 2020). De woningen zijn steeds rolstoeltoegankelijk door onder andere drempelloze toegangen, brede binnendeuren, grote draaicirkels en aangepaste badkamers met inloopdouche.
 - In zes van de acht gemeenten is voorrang voor deze doelgroep voorzien in het lokaal toewijzingsreglement (zie hoofdstuk 3). Zo worden meer dan 100 woningen en appartementen met voorrang verhuurd aan 65-plussers.

- KBM beschikt over 174 specifiek aangepaste woningen en appartementen, waarvan 55 met voorrang voor rolstoelgebruikers, 3 voor personen met een fysieke beperking en rolstoelgebruikers, 15 ADL-woningen te Heusden-Zolder met voorrang voor ADL-gerechtigden en 101 voor 65-plussers. Deze laatste worden door middel van het lokaal toewijzingsreglement prioritair aan deze doelgroep toegewezen. Alle nieuwbouwappartementen (gelijkvloers of met een lift) en de gelijkvloerse woningen worden sowieso rolstoelbezoekbaar gebouwd.

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

KBM beschikt over een uitgebreid overzicht van de kwaliteitskenmerken van haar patrimonium, onder meer via de woningkenmerken die ze verzamelde voor de Scorecard conditiemeting. De renovatieplanning was tijdens de visitatieperiode 2015-2019 vooral gericht op het tijdig behalen van de ERP2020-normen. De financiële consequenties van het renovatieprogramma neemt de SHM op in haar financieel plan. Als resultaat van haar inspanningen presteert KBM sterk wat betreft ERP2020 en behaalde ze na genoeg alle prioritaire doelstellingen. Voor de verdere verduurzaming van haar relatief oudere patrimonium rekent ze op een studie door de UHasselt om een plan van aanpak te bepalen. Intussen zet ze in op bijkomende isolatie en voorziet ze een deelname aan het ASTER-project. De SHM pakt de nodige herstellingswerken aan en voert wijzigingen door in haar werking om dit vlotter te doen verlopen. Ook de recente aanwerving van een planner kadert hierin, al is communicatie met de klant over herstellingen een aandachtspunt. Naar oordeel van de visitatiecommissie zet KBM een goede prestatie neer.

- De kwaliteit van het woningpatrimonium is in handen van de dienst Patrimonium (onderhoud, herstellingen en plaatsbeschrijvingen) en de dienst Woonprojecten (planning en opvolging van renovaties). Onder de dienst Patrimonium valt onder meer de technische ploeg, met een ploegbaas en 22 techniekers, die samen met externe firma's instaan voor de uitvoering van herstellingen, onderhoud en renovaties. In 2019 voerde deze ploeg meer dan 4.750 werken uit.
- KBM neemt initiatieven om inzicht te hebben in de staat van haar patrimonium. Zo houdt de SHM al langer een dossier bij van iedere woning in haar patrimonium (zoals omtrent uitgevoerde herstellingen en renovaties, de plaatsbeschrijving en lijsten van aanwezige installaties en technieken). Bovendien inventariseert ze vanaf 2018 woningkenmerken voor de conditiemeting, de huurschatter en de ERP-prestatiebank. Van deze inventarisatie maakte KBM gebruik om ook andere pandkenmerken in kaart te brengen, zoals de oppervlakte van slaapkamers en de aanwezige interne trappen. Het resultaat is uitgebreide en gedetailleerde informatie per woning. Op het moment van de visitatie maakt de SHM hierbij een omschakeling van fysieke dossiers in combinatie met eigen software, naar een uitgebreider, gestandaardiseerd softwarepakket. Voor de toekomst zijn er interne afspraken gemaakt om de informatie over het patrimonium 'up to date' te houden.
- De onderhouds- en renovatieplanning heeft betrekking op een periode van vijf jaar en wordt jaarlijks geactualiseerd. De SHM voorziet deelrenovaties van bewoonde woningen en totaalrenovaties van (oudere) panden. Bij totaalrenovaties pakt KBM groepjes van vijf of zes (niet aaneengesloten) woningen aan die min of meer tegelijk leegkomen. Soms reduceert ze het aantal slaapkamers, tot 3- en 2-slaapkamerwoningen, in functie van de noden (zie OD 1.5). De kostprijs voor totaalrenovaties begroot de SHM op basis van historische informatie, gemiddeld op 45.000 euro per woning, waarbij ze voorziet om vijftien woningen per jaar aan te pakken. Voor de deelrenovaties geeft de planning per type werken (zoals keukens, buitenschrijnwerk) weer welke woningen worden aangepakt en wat de vooropgestelde timing en kostprijs is. Ook hier worden de kostprijzen begroot op basis van historische informatie. De laatste jaren heeft KBM daarbij nieuwe typeprojecten voorzien, zoals isolatie van spouwmuren. De jaarlijkse actualisatie van deze planning gebeurt op basis van meer recente inzichten (bijvoorbeeld vaststellingen naar aanleiding van herstellingen) en de realisaties van het voorgaande jaar.

- Algemeen spreekt KBM over een toenemende renovatiedynamiek omwille van een ouder wordend patrimonium en bijkomende vereisten inzake energiezuinigheid. In het laatste jaar van de visitatieperiode (2019) waren er bijvoorbeeld, naast renovaties door de eigen regie, renovaties in 404 woningen, onderverdeeld in 11 diverse projecten, voor een totaalbudget van meer dan 4.600.000 euro (excl. btw). De SHM ontwikkelde een tool om renovatieprojecten op te volgen op vlak van timing, procedure en subsidies. Ook hanteert KBM ontwerprichtlijnen voor keukens, om te komen tot standaardisatie doorheen de verschillende wijken en projecten.
- De renovatiestrategie van KBM vertrekt vanuit verschillende aanknopingspunten. De prioriteit lag tijdens de visitatieperiode 2015-2019 in grote mate bij het behalen van de ERP 2020-normen. Daarnaast wordt rekening gehouden met vaststellingen en ervaring vanop het terrein. Een voorbeeld hiervan is de afbakening van een 'basiscomfort' die KBM maakte voor bepaalde woningonderdelen. Afwijkingen van dit comfortniveau (bijvoorbeeld een keuken of badkamer met een ouderdom van meer dan 30 of 35 jaar) leiden tot bijzondere aandacht bij de opmaak van de planning. Verder neemt KBM de laatste jaren bevindingen mee uit de scorecard conditiemeting. De aanwezigheid van asbest kwam in een groot aantal woningen als een belangrijk aandachtspunt naar voor. Wat betreft de wijze van renoveren, zet KBM vooral in op deelrenovaties op wijkniveau. Vergeleken met meer ingrijpende werken heeft dit als voordeel een verhuis en leegstand te vermijden. De SHM houdt pas sinds kort meer rekening met de mogelijkheden van verkoop (van individuele woningen) of vervangingsbouw (indien de woningen gegroepeerd liggen) (zie ook OD 1.1). KBM maakte die keuze omdat ze vaststelde dat de kostprijs van een aantal renovaties hoog opliep (vergeleken met nieuwbouw) en omwille van de bouwtechnische beperkingen (onder meer binnen bestaande volumes blijven). De SHM maakt ook de inschatting dat een (groot) deel van het patrimonium allicht meer ingrijpende maatregelen nodig heeft om doelstellingen wat betreft het verwijderen van asbest en duurzaamheid te behalen (zie verder).
- Einde 2019 beantwoordde nagenoeg het volledige patrimonium (99,62%) van KBM aan de prioritaire ERP2020-doelstellingen (energiezuinige verwarming, dakisolatie en dubbel glas). Dat is een betere score dan vele andere SHM's: KBM behoort tot de 10% SHM's die het best voldoen aan deze normen. Zo hebben alle woningen uit het patrimonium dubbele beglazing. Aan de vereisten van dakisolatie en energiezuinige verwarming voldoet respectievelijk 99,84% en 99,78% van het patrimonium. Wat betreft woningen die niet voldoen, gaat het om zes woningen zonder dakisolatie die gepland zijn om te slopen, vijf woningen met elektrische verwarming die op het moment van de visitatie werden aangepakt en drie woningen waarover de SHM beschikt door een aflopend erfpacht. De visitatiecommissie stelt dus vast dat KBM de nodige inspanningen heeft gedaan om de normen tijdig te behalen, waarvoor ze waardering verdient.
- De visie omtrent milieuvriendelijkheid was te weinig uitgewerkt bij de vorige visitatie (2015). KBM heeft gedurende de voorbije visitatieperiode in de eerste plaats ingezet op de ERP2020-doelstellingen. Voor de toekomst wijst KBM, naast de asbestproblematiek, op de klimaatdoelstellingen 2050 en de hierin geformuleerde ambities inzake energiezuinigheid van woningen, met een maximale EPC-score van 100. Slechts een fractie van het huidige patrimonium beantwoordt aan dit ambitieniveau. Omwille van het relatief oudere patrimonium verwacht de SHM eveneens dat haar strategie van deelrenovaties niet meer toereikend zal zijn. Daarom participeert KBM aan een vierjarige studie door de UHasselt, op initiatief van Woonplatform Limburg, om een plan van aanpak te bepalen. In afwachting van de resultaten van deze studie integreert de SHM alvast de vastgestelde doelstellingen zo goed als mogelijk in haar planning. De visitatiecommissie waardeert de wens om onderbouwd te werk te gaan en om intussen toch al de mogelijke acties te ondernemen. Zo is het positief dat KBM extra isolatie-inspanningen deed door injectie van spouwmuuren (305 woningen in diverse projecten) en (bijkomende) isolatie van gevels en daken (127 woningen te Koersel, Steenveld), al wordt wel pas recent nagedacht over de piste van vervangingsbouw (zie ook OD 1.1 en OD 3.1). Daarnaast is de SHM

aandeelhouder van het ASTER-project. Met dit project, dat gesteund wordt door de Europese Commissie en de Europese Investeringsbank, wil de sector 60.000 zonnepanelen installeren op sociale woningen in Vlaanderen.

- KBM beschikt over een grote eigen regie. De SHM maakt deze keuze omwille van een goed zicht op het patrimonium en voeling met de bewoners. Techniekers doen dus ook dienst als ‘ogen en oren’ in de wijken. Bovendien worden de kostprijzen van werken door eigen personeel regelmatig vergeleken met die op de markt en was er in 2018 een herstructurering van de werking. Voor sommige werken (groenonderhoud, inritten en paden, deels vloerwerken) doet KBM sindsdien een beroep op een externe aannemer of een sociale-economiebedrijf. De omvang van de ploegen is afgebouwd (tot een of twee personen per ploeg) en techniekers worden flexibeler ingezet om verplaatsingstijden te beperken. KBM wierf in 2020 een medewerker aan voor de planning van herstellingswerken en bracht het proces van inkomende melding tot facturatie in kaart met als doel om een vlotter verloop te organiseren. De feitelijke interventietijd wordt gemonitord en bedraagt gemiddeld 28 dagen. Ongeveer een vierde van de meldingen wordt binnen de 48u opgevolgd, vier op de tien binnen de week. Deze resultaten geven evenwel geen duidelijk beeld omdat zowel dringende als niet-dringende werken zijn inbegrepen. De gemiddelde interventietijd blijkt wel te zijn gestegen: bij de vorige visitatie was er nog sprake van 22 dagen. Bovendien meent de visitatiecommissie dat verbetering mogelijk is in de relatie met de klant door de communicatie te verbeteren (zie OD 4.1 en OD 6.1), in het bijzonder ook wat betreft welke kosten hem ten laste zijn (zie OD 3.1 en OD 6.1).

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 Codex Wonen 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

KBM vertrekt vanuit een visie op prijsbewust bouwen. De visitatiecommissie stelt vast dat KBM heeft geïnvesteerd in de nodige competenties om de bouwprojecten in goede banen te leiden. Zo beschikt KBM over technische ontwerprichtlijnen en maakte ze werk van een gedetailleerd opvolgingssysteem van de projectwerking. Deze planning bevat, naast de status van het project, ook de geraamde en de maximale kostprijzen. De SHM zet in op een strikte opvolging van de werven. De SHM heeft in de voorbije periode een beperkt aantal gronden en panden aangekocht en gaat voorafgaand na of het grondaandeel volgens de FS3-norm nageleefd kan worden. De bouwkosten voor nieuwbouw, vervangingsbouw en renovatie overschrijden sporadisch de gestelde kostprijzen (de “FS3-norm”) maar dat is beperkt. De SHM deed systematisch een beroep op subsidies voor duurzaamheidsmaatregelen voor de projecten met overschrijdingen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- KBM vertrekt vanuit een visie op kostenbewust bouwen. Dit start reeds bij de eerste stap, de aankoop van een grond. De SHM gaat voorafgaand in dialoog met de gemeenten omdat de dichtheden (woningen per hectare) die door de gemeenten op een aan te kopen perceel worden toegestaan of opgelegd een belangrijke impact hebben op de kostprijs per woning. De SHM maakt voor de aankoop eveneens een beperkte rentabiliteitsstudie waarbij ze nagaat of het te realiseren project financieel leefbaar zal zijn. Bij de verwerving van gronden is de maximale grondaandeprijs volgens de kostprijsnorm van de VMSW bepalend. De SHM zal deze norm niet overschrijden. De beleids- en woonactoren bevestigden tijdens de visitatiegesprekken dat er op voorhand overlegd wordt (zie OD 1.1 en OD 1.4.). Deze opportuniteitstoets is belangrijk om de betaalbaarheid van een project na te gaan.
- Bij renovatieprojecten gaat de SHM na welke optie - renovatie of vervangingsbouw met mogelijke verdichting - het meest kostenefficiënt is. In plaats van de renovatie van 6 bungalows in de Rodenbachlaan (Heusden-Zolder) (zie OD 2.1) opteerde de SHM voor vervangingsbouw, waardoor 17 woningen werden gerealiseerd. Bij de keuze tussen renovatie of vervangingsbouw houdt de SHM rekening met de complexiteit van de verhuisbeweging die een grootschalige vervangingsbouw met zich zou meebrengen, met de staat van de woningen en met de mogelijkheden tot verdichting. Bij renovatie is het meestal moeilijker om te voldoen aan de alsmaar strenger wordende milieu- en duurzaamheidseisen voor woningen (zie OD 2.1). De visitatiecommissie stelde vast dat de SHM momenteel de denkoefening maakt of een fundamentele aanpak voor de renovatie van het patrimonium niet aangewezen is. Via het Woonplatform Limburg vzw neemt de SHM deel aan het vooronderzoek van de UHasselt omtrent een strategisch visie voor sociale huisvesting 2050. Dit kadert in de ambities van de Vlaamse Overheid om tegen 2050 een energiezuinig en klimaatneutraal patrimonium te creëren. Sociale huisvesting kan daarin een voortrekkersrol opnemen. De visitatiecommissie apprecieert deze grondige en onderbouwde aanpak. Ze stelt zich evenwel de vraag of voor sommige projecten de keuze voor vervangingsbouw niet sneller kan gemaakt worden los van bovenstaande studie, dit rekening houdend met de ouderdom van het patrimonium en de moeilijkheidsgraad om deze woongelegenheden via renovatie te laten voldoen aan de klimaatdoelstellingen 2050.
- In gemeenten waar het BSO nog niet werd behaald heeft KBM een studie naar verdichting uitgevoerd en besproken met de gemeenten (zie OD 1.4).
- In de periode 2015-2019 heeft de SHM een twintigtal nieuwbouw- en renovatieprojecten in eigen beheer gerealiseerd of in voorbereiding waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag en bestelbedrag van de werken al dan niet onder het subsidiabel leningsplafond bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (sinds 2012 F53) blijft, kan ze de investeringen volledig financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme en dus duurder lening. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het leningsplafond tijdens de ontwerp- en gunningsfase bij 16 van de 21 opgestarte projecten respecteerde (dus lager dan de norm). De overschrijdingen varieerden tussen de 0,8% en de 5,8%.
- Naast het bestelbedrag van de werken is ook het uitvoeringsbedrag van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM de kostprijsnorm uiteindelijk respecteerde. Van die 21 bovenvermelde projecten, waren er 20 projecten opgeleverd. In 16 gevallen werd het ontleningsplafond niet overschreden. In de 4 overige dossiers varieerden de overschrijdingen tussen 2,6% en 10,3%. Dit zijn relatief hoge percentages. Op basis van de aangeleverde informatie blijkt dat er hiervoor diverse en dus meerdere redenen waren. De SHM leverde telkens inspanningen om de overschrijdingen te beperken (bijvoorbeeld door in onderhandeling te gaan en door besparingen te zoeken tijdens de uitvoeringsfase). Vaak maakte de SHM gebruik van een VKF-premie, waardoor de netto-overschrijding uiteindelijk lager lag dan bovenvermelde percentages (zie verder).

- Het bestek voor de aanstelling van de ontwerpers verwijst naar de FS3-kostprijnormen van de VMSW. Een van de gunningscriteria beoordeelt ook de “bouweconomie”. De SHM streeft naar een kostprijs die maximaal 95% van de FS3-norm bedraagt. Dit wordt logischerwijs in de beoordeling van de voorstellen van de inschrijvers meegenomen. De visitatiecommissie suggereert om gebruik te maken van de clause die toelaat een kosteloze herwerking van het ontwerp te vragen bij overschrijding. Volgens de commissie kan de SHM hiermee een quick win realiseren met behoud van de kwaliteit van het dossier.
- Uit de gegevens voor de periode 2015 tot en met 2019 blijkt dat de contractwijzigingen zowel voor de renovatie- als voor de nieuwbouwprojecten beperkt zijn. Voor nieuwbouwprojecten bedragen de contractwijzigingen minder dan 0% (dus enkel minwerken en geen meerwerken) sinds 2015, met uitzondering van 2016 (4%). In 2019 bedroegen de contractwijzigingen -1,64%. Bij de renovatieprojecten werd in 2019 voor een totaal van 73.727 euro incl. btw extra gefactureerd op een aanbestedingsbedrag van 4.899.062 euro incl. btw, of dus +1,5%. Over de afgelopen 3 jaar bedroegen de meerwerken gemiddeld 2,9%. Dit gegeven sluit aan bij een meer algemene vaststelling in de sector, namelijk dat die vaker voorkomen bij een renovatieproject dan bij een nieuwbouw- of vervangingsbouwproject, dit omdat bij renovatie de kans groter is op onvoorziene zaken te stoten die aanleiding geven tot extra kosten .
- Rekening houdend met het renovatie- en nieuwbouwprogramma van de SHM voor de volgende jaren (zie OD 1.1 en OD 2.1), is het onder controle houden van de bouwkosten van cruciaal belang. Een overschrijding van de kostprijnormen zou een negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1). De SHM investeerde om meer kostenbewust te bouwen. Enkele voorbeelden:
 - de SHM geeft beperkte ontwerprichtlijnen mee met de architecten, aanvullend op deze van de VMSW (“het lastenboek KBM voor ontwerpers”). Deze bevatten een reeks technische eisen en aanbevelingen gebaseerd op de eigen bouwervaring (zie OD 2.1). De SHM zet in op compact bouwen, beperken van circulatieruimtes, keuze van duurzame materialen met een lage onderhoudskost, enz.... KBM beschikt over een uitgebreide eigen regie voor werken. De visitatiecommissie raadt aan om het proces voor het actualiseren van deze richtlijnen verder te optimaliseren, zodat er nog meer geleerd kan worden uit de ervaringen van de eigen regie en dit een levend instrument wordt;
 - de SHM zet duidelijk in op de opvolging van de werven (bijvoorbeeld deelname aan de wekelijkse werfvergaderingen);
 - indien blijkt dat bij de aanbesteding de kostprijnorm overschreden wordt, besteedt de SHM het dossier opnieuw aan of last ze een onderhandelingsfase in. Eventueel probeert ze gedurende de uitvoeringsfase nog besparingen te zoeken;
 - KBM heeft een uitgebreid en overzichtelijk systeem voor de gedetailleerde opvolging van haar projecten. Dit bestaat uit een projectbeheersysteem dat de hoofdfases en mijlpalen bevat van de projecten. Dit bevat alle informatie van een project vanaf het eerste idee tot en met de definitieve oplevering, inclusief de financiële gegevens, maar ook de contactdata, werfopvolging, enz.. De visitatiecommissie raadt aan om efficiënter gebruik te maken van de mogelijkheden van het systeem en de gedetailleerde informatie overzichtelijk samen te vatten en te gebruiken als een sturings- en opvolgingsinstrument van de globale projectportfolio (bv. via “kerncijfers”).
- De SHM wordt ook geconfronteerd met een context die de bouwkosten opdrijft:
 - ongeveer 540 wooneenheden (zie OD 1.1), namelijk 266 in Beringen (zoals 125 woningen in het project Steenveld), 270 in Heusden-Zolder en 3 in Leopoldsborg, samen goed voor 15% van het woningaanbod, staan op de onroerend erfgoed-lijst. De SHM probeert via overleg met de betrokken gemeentelijke dienst de kostprijs van de bouwkosten onder controle te houden;

- sommige gemeenten in het werkgebied vragen de aanleg van een ondergrondse parking maar de SHM probeert dit te vermijden door in te zetten op deelwagens of gaat in onderhandeling met de gemeenten.
- KBM doet een beroep op subsidies en tussenkomsten voor duurzaamheidsmaatregelen (verstrekkt door onder andere de Vlaamse overheid en de netbeheerders, zoals subsidies via het Vlaams Klimaatfonds) of voor woon-zorgprojecten om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken (zie ook OD 1.4). In 2018 en 2019 bedroeg dit respectievelijk ongeveer 0,62 miljoen euro en 0,78 miljoen euro. De SHM maakt systematisch gebruik van de subsidies die bij VMSW beschikbaar zijn, zoals vergoeding van kosten voor archeologisch onderzoek, asbestverwijdering (bouwrijp maken), opmaak van een masterplan of FS3 financiering voor sloop. Rekening houdend met het grote aantal woningen van KBM mét asbestproblemen, is dat primordiaal
- KBM benut bijkomende mogelijkheden om haar sociaal huurpatrimonium uit te breiden, met name via aankoop goede woningen, het voorkeepsrecht (bv. Neerstraat in Tessenderlo - 2018), wederinkoop van verkochte woningen en de CBO-procedure (zie ook OD 1.4). In principe voldoen verwervingen in dergelijke gevallen altijd aan de kostprijsnormen. Daarnaast zoekt de SHM naar alternatieven voor grondverwerving, zoals het recht van opstal (bijvoorbeeld project Heidenplein Ham of Paddenhoek Tessenderlo 3 woningen).

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

In 2019 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 154 euro. KBM situeert zich hiermee bij de 40% SHM's met de laagste huurlasten van de sector. Het aandeel appartementen in het patrimonium (26%), die traditioneel met hogere huurlasten gepaard gaan, is evenwel ook relatief laag in vergelijking met de sector. De huurlasten bleven in de voorbije periode min of meer stabiel. De SHM heeft een inzicht in de samenstelling van de huurlasten per wooncomplex en in de evolutie over de tijd. Ze probeert in beperkte mate de kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders onder controle te houden. KBM voert voorcontroles uit bij een huuropzegging om kosten voor de vertrekkende huurder zo laag mogelijk te houden. KBM heeft een visie op het verlagen van de huurlasten en de nutsvoorzieningen. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- 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 KBM bedraagt de (mediaan) huurprijs per maand voor een eengezinswoning 263 euro in 2019; voor een appartement is dat 240 euro. Daarmee behoort KBM voor eengezinswoningen bij de 8% SHM met laagste maandelijkse (mediaan) huurprijs van de sector en voor appartementen bij de 25% SHM's met de laagste maandelijkse (mediaan) huurprijs. 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 KBM ligt met 15.207 euro (2019) bij de 60% hoogste van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 16,84% van hun maandelijks inkomen aan de huur (= gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Dit is bij het laagste van de sector. Niettemin is het zo dat het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde voor een woning en een appartement respectievelijk ongeveer 227 euro en 309 euro bedraagt. De sociale huurders betalen met andere woorden gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.

- De gemiddelde huurlast per woongelegenheden bij KBM bedroeg 154 euro per jaar (cijfers 2019). Daarmee behoorde KBM tot de 40% SHM's met de laagste huurlasten van de sector. Het niveau van de huurlasten houdt normalerwijze sterk verband met het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen, ...). Bij KBM bedraagt het aandeel appartementen 26%. Dat is bij de 15% laagste van de sector.
- De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 656.000 euro in 2019. De vier belangrijkste posten zijn de vergoedingen voor het onderhoud van CV (363.000 euro), de vergoeding voor algemene diensten (152.000 euro) en voor groenonderhoud (52.000 euro) en voor afstand van verhaal brandverzekering (ongeveer 89.000 euro).
- De SHM onderneemt een aantal acties om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder onder controle te houden. Dit kadert in een visie op het beperken ervan, zoals opgenomen in het strategisch plan. De SHM heeft inzicht in de samenstelling van die lasten per woning of per groep van woningen over een langere periode. Sommige initiatieven van de SHM hebben een directe impact op de huurlasten of op de kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders:
 - KBM heeft een brandverzekering afgesloten ('afstand van verhaal ten opzichte van huurder'). De kost hiervan voor de huurder bedraagt ongeveer 36 euro per jaar. Dit houdt in dat de huurder enkel een brandverzekering moet afsluiten voor zijn inboedel. Vanuit het standpunt van de huurder doet dit de kosten dalen. Hij dient immers geen individuele brandverzekering voor de huurdersaansprakelijkheid meer af te sluiten. Dit is een praktijk die alle SHM's toepassen, ook om zeker te zijn dat de huurdersaansprakelijkheid is afgedekt door een verzekering;
 - voor gemeenschappelijke delen in projecten wordt er via het Vlaams Energie Bedrijf (VEB) energie geleverd. Zij garanderen de laagste prijs;
 - het gemeenschappelijk groen wordt door de gemeenten onderhouden. De groeninrichting is echter nog niet volledig overgedragen als openbaar domein maar de resterende dossiers (2-tal) zijn in de afrondingsfase. De gemeente staat reeds in voor het onderhoud;
 - KBM voorziet in sommige projecten ook zonnepanelen voor de nutsvoorzieningen bij de gemeenschappelijke delen. Bij recente nieuwbouwprojecten (in uitvoering of in ontwerp) voorziet de SHM zonnepanelen voor de individuele huurder.
- Andere actiepunten ressorteren een effect op langere termijn:
 - in 2018 besliste de SHM over te stappen naar vloerverwarming in plaats van radiatoren. Vloerverwarming kan immers gecombineerd worden met warmtepompen, wat volgens de SHM efficiënter zou zijn;
 - de SHM probeert zo onderhoudsvriendelijk mogelijk te bouwen en neemt dat op in de ontwerprichtlijnen voor haar ontwerpers (zie OD 3.1);
 - de SHM heeft energiescans opgezet samen met STEBO en neemt deel aan het project van de 'Woonmeter';
 - sensibilisering omtrent een kosten- en milieubewust woongedrag organiseert de SHM door informatieverstrekking (via brochures en de website) en door samenwerking met andere actoren (bijvoorbeeld STEBO voor energiescans). De acties op dat vlak zijn eerder beperkt (zie OD 4.1). In een ouder patrimonium zoals dat van KBM, kan ondersteuning van de huurders nochtans een grote rol spelen in het beperken van de energiekosten;
 - bij de intredende plaatsbeschrijving geeft de SHM uitleg over de technische installaties van de woning aan de huurder (zie OD 4.1);
 - KBM vergelijkt regelmatig prijzen van onderhoudscontracten en werkt met raamovereenkomsten voor aankopen en werken. Volgens de SHM levert dit betere prijzen en efficiëntiewinsten op;

- buitensporig energie- en waterverbruik bij de huurders wordt getraceerd en gecontroleerd (na melding van de huurder wordt het probleem onderzocht en verholpen). Indien nodig wordt actie ondernomen of worden de huurders gesensibiliseerd;

Over het algemeen vonden de aanwezige huurders op de visitatiegesprekken de huurlasten aanvaardbaar.

- De SHM zet in op het ondersteunen van de verantwoordelijkheid van huurders om zo de huurlasten verder te drukken. In de nieuwbouwappartementengebouwen zal de SHM eerst aan de huurders vragen of ze willen instaan voor het schoonmaken. Dit lukt vrij goed in de kleinere complexen. Ze volgt de goede uitvoering ook op. Indien de huurders niet zelf het schoonmaken opnemen, zal KBM een schoonmaakploeg inschakelen.
- Onderhoud en herstel, wie doet wat en wie betaalt? Het is over het algemeen niet altijd even duidelijk voor de huurder. Op de website van KBM vindt de huurder daarvoor een toepassing. Voor wie minder digitaal onderlegd is er nog een papieren versie beschikbaar " RECHTEN EN PLICHTEN VAN HUURDER EN VERHUURDER I.V.M. ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN". De visitatiecommissie merkt wel op dat de website en het papieren document inhoudelijk niet gelijk lopen en vraagt deze op korte termijn af te stemmen (zie ook OD 4.1 en OD 6.1). Bovendien blijkt uit de visitatiegesprekken dat de SHM de kosten vaak ten laste van de huurder legt. De visitatiecommissie kan niet beoordelen of dit al dan niet een algemene ervaring van huurders en actoren is. Daarom raadt ze de SHM aan dit terdege te onderzoeken, maatregelen te nemen om dit beeld te keren en opvolging te organiseren om de effecten van de gewijzigde aanpak te kunnen meten en bijsturen (zie OD 6.1).
- De SHM heeft een eigen, uitgebreide onderhoudsploeg (zie hoofdstuk 3 en OD 5.2). De huurders kunnen voor bepaalde herstellingen ten laste van de huurder vrijblijvend een beroep doen op de medewerkers van die ploeg (zie ook OD 4.1). Het uurloon dat doorgerekend wordt aan de huurders bedraagt 42,10 euro per uur. De gebruikte materialen worden aangerekend aan kostprijs.
- Bij de opzegging van het huurcontract voert de SHM sinds 2018 een voorcontrole uit waarbij een medewerker ter plaatse gaat om de eventuele huurschade te bekijken. De SHM heeft dit grondig en gedetailleerd uitgewerkt naar aanleiding van een aanbeveling bij de vorige visitatie. Bij een dergelijke voorcontrole kan de SHM aangeven welke elementen de huurder zelf tijdig kan oplossen en welke elementen in aanmerking komen voor overname door de nieuwe huurder, waardoor in sommige gevallen dure afrekeningen voor de huurder voorkomen kunnen worden (zie OD 4.1).

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: Voor verbetering vatbaar

KBM zorgt voor voldoende informatieverstrekking aan nieuwe huurders. Bij het einde van de huur werkt ze met een voorcontrole om kosten voor huurschade te vermijden. Tijdens de bewoning is de SHM een aanspreekpunt bij vragen en problemen en is er een netwerk aan partners om bewoners bij te staan. Hoewel er sprake is van een goede verstandhouding, is (periodiek) overleg met deze partners een knelpunt. Ook is het toewijzingsproces te dwingend en maakt KBM niet stelselmatig gebruik van proactieve huisbezoeken, zoals vele andere SHM's doen. Voorts besteedt de SHM relatief weinig aandacht aan sensibilisering rond een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag en moet ze werk maken van een duidelijker kader en communicatie met de klant bij de uitvoering van herstellingswerken, zoals haar strategisch plan voorziet. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties als voor verbetering vatbaar.

- De huisvestingsondersteuning aan bewoners is in handen van twee diensten. De dienst Verhuur neemt vooral administratieve taken op (zoals intake van nieuwe bewoners en de opvolging van achterstallen), de dienst Klantencontact en Wijkcommunicatie zorgt voor individuele begeleiding van bewoners en initiatieven op wijk- of groepsniveau. Deze laatste dienst kende recent een personeelswissel (2019) en een uitbreiding van het team (2020).
- KBM doet een beroep op partners voor meer uitgebreide of gespecialiseerde begeleiding, zoals het CAW Limburg, de OCMW's uit haar actieterrein en de Geestelijke Gezondheidszorg (team EKWO) (zie ook OD 4.2 en 4.3). Bij complexe dossiers, met meerdere betrokken dienstverleners, is er de mogelijkheid van een Lokaal Cliëntoverleg, waaraan de SHM volgens actoren constructief deelneemt. Meer algemeen stelde men dat de communicatie en verstandhouding met de medewerkers van KBM positief is. Tegelijk merkte men op dat de samenwerking louter ad hoc verloopt en dat de SHM zich de voorbije jaren minder (pro)actief opstelde rond het sociaal beleid, wat volgens sommigen (ook) te maken had met een tekort aan personeel. Zo is er alleen met het OCMW Herk-de-Stad sinds kort een vast, maandelijks overlegmoment, dit op uitdrukkelijk vraag van het OCMW. Bij andere actoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, leeft eveneens een duidelijke vraag naar meer structureel overleg. De commissie beveelt de SHM aan om in gesprek te gaan over de mogelijkheden en verwachtingen van meer structureel overleg, ten einde samenwerking en zo ook de dienstverlening voor het cliënteel te verbeteren.
- Het toewijzingsproces legt sterk de nadruk op het vermijden van leegstand. In regel schrijft KBM een kandidaat aan, die ongeveer vijf dagen de tijd krijgt om te reageren en eventueel de woning te bezichtigen. Indien de SHM over een telefoonnummer of emailadres beschikt, neemt een medewerker ook via die weg al contact op om te polsen naar interesse. Is er geen interesse, of blijft een reactie uit, dan schrijft de SHM een volgende kandidaat aan. Gemiddeld zou het zo vijf à zes weken duren om een geschikte kandidaat te vinden. Vervolgens verwacht de SHM dat de huurovereenkomst snel start, tegen het begin van de volgende maand. Tijdens de visitatie bevestigde KBM dat hierbij geen rekening wordt gehouden met het ontstaan van dubbele huur door de eventuele opzeggingstermijn die op de private huurmarkt moet worden gerespecteerd. Wel biedt de SHM de mogelijkheid aan om de huurwaarborg pas na deze opzeggingstermijn samen te stellen. Meerdere partners waren kritisch over deze gang van zaken, gezien de korte reactietermijnen en de risico's op een dubbele huur. Bij deze toepassing zijn ook de rechten van de kandidaat-huurder een aandachtspunt. In principe beschikt deze laatste immers over 15 dagen om te reageren, wat in de huidige toepassing niet wordt gegarandeerd. De visitatiecommissie beveelt daarom aan om het toewijzingssysteem te herzien, waarbij de SHM moet komen tot een beter evenwicht tussen klantgerichtheid, het vermijden van dubbele huur en het voorkomen van leegstand. De visitatiecommissie meent dat de praktijk bij andere SHM's aantoonde dat er werkwijzen mogelijk zijn om hieraan tegemoet te komen.
- Tijdens een intakemoment informeert KBM haar nieuwe huurders over de rechten en plichten als huurder. Die toelichting ondersteunt de SHM met schriftelijke informatie, gebundeld in een informatiemap met brochures over onderhoud en herstellingen, algemene informatie, een uitnodiging voor een energiescan, enzovoort. De informatieverstrekking over onderhoud en herstellingen dient daarbij meer uniform en transparant te verlopen (zie ook OD 6.1). Bij de plaatsbeschrijving geeft een medewerker uitleg over de installaties in de woning (zoals de thermostaat). Daarnaast organiseert KBM voor bewoners van nieuwbouwprojecten een collectieve sleuteloverhandiging; dit om de betrokkenen te informeren, maar ook om eventuele vragen op een laagdrempelige wijze te kunnen bespreken en zo het goed samenleven te stimuleren.

- Sinds 2018 volgt ongeveer drie maanden na de inhuurname vaak een huisbezoek. De SHM kadert deze huisbezoeken als een bevraging over de dienstverlening, de woning en de buurt. KBM plant de huisbezoeken echter niet systematisch in, zoals vele andere SHM's doen, maar maakt een inschatting van de eventuele begeleidingsnoden van de huurder. Het resultaat is dat bij ongeveer de helft van de nieuwe huurders een huisbezoek plaatsvindt. De visitatiecommissie wijst op het risico van een mogelijk verkeerde inschatting en dat het huisbezoek bij nieuwe huurders voor andere SHM's veelal een meervoudige finaliteit heeft. Behalve detectie van begeleidingsnoden is het doel bijvoorbeeld ook om afspraken te herhalen en problemen of vragen bespreekbaar te maken. Hoewel de visitatiecommissie de bijkomende inspanning ten opzichte van de periode voor 2018 waardeert, adviseert ze KBM dan ook om dit niet als een eindhalte te beschouwen en de mogelijkheden te onderzoeken om bij alle nieuwe huurders een huisbezoek in te plannen.
- Om de wederverhuring en het einde van de huurovereenkomst vlot te laten verlopen, zorgt KBM voor informatie via de website (bijvoorbeeld over het verloop van de opzegging). Daarnaast werkt de SHM sinds 2019 met het systeem van een voorcontrole (zie OD 3.2). Ongeveer twee weken na de opzegging gaat een medewerker langs om een voorlopige plaatsbeschrijving op te maken. Hierdoor kan ze de huurders wijzen op het nodige onderhoud en herstellingen te zijnen laste, om zo huurschade te vermijden. De SHM krijgt op haar beurt een beeld van de staat van de woning, zodat ze de wederverhuring kan voorbereiden. De visitatiecommissie waardeert dat de SHM daarbij ook de stukken noteert die in aanmerking komen voor overname door de nieuwe huurder (bijvoorbeeld een tuinhuis), wat voordelig kan zijn voor alle betrokkenen (de 'oude' huurder moet niet instaan voor het verwijderen ervan).
- De OCMW's waarderen de bereidheid van de SHM om in noodsituaties een oplossing te zoeken voor de betrokken woningzoekende, bijvoorbeeld bij een brand. Hier toont de SHM – zo stellen deze actoren – een enorme inzet om samen met het OCMW het dossier in orde te brengen en daarbij een verhuring buiten huurstelsel mogelijk te maken.
- Sensibilisering omtrent een gezond, kosten- en milieubewust woongedrag organiseert de SHM door informatieverstrekking (zoals via brochures en de website) en door samenwerking met andere actoren. Zo kunnen nieuwe bewoners een afspraak maken met STEBO voor een gratis energiescan, goed voor 150 uitgevoerde scans in 2019. Met STEBO en RIMO Limburg werkt KBM samen voor de plaatsing van woonmeters in de wijk Steenveld, om bewoners te sensibiliseren rond vocht- en condensatieproblemen. Tijdens de visitatie stelden actoren dat KBM openstaat voor initiatieven door anderen, maar dat zij zelf hierin niet het voortouw neemt. De commissie stelt ook vast dat het aantal initiatieven voor zittende huurders eerder beperkt is. Rekening houdend met het oudere patrimonium is een correct gebruik van de woning door de bewoner nochtans van groot belang. De visitatiecommissie wil KBM daarom aanmoedigen om het aantal sensibiliserende maatregelen op te schalen.
- KBM informeert nieuwe bewoners over onderhoud en herstellingen (zie eerder en OD 3.2), onder meer via de website, waar ook een technische melding mogelijk is (zie ook OD 6.1). Dit kan telefonisch of via een formulier op de website. In geval van (dringende) problemen in verband met CV kan de bewoner 24/7 terecht bij een externe firma. Bij meldingen gaat KBM na of de herstelling ten laste is van de huurder of van de verhuurder. De SHM organiseert de werken die haar ten laste vallen, maar ook bepaalde huurdersherstellingen (zoals het reinigen van dakgoten), tegen kostprijs. KBM redeneert dat deze extra dienstverlening zekerheid biedt over de kwaliteit van de uitvoering. De huurdersbevraging 2016-2017 (zie OD 6.3) toont dat een vrij ruim aandeel bewoners tevreden tot zeer tevreden is over het resultaat van de herstellingen (78%) en de manier van uitvoering (81%). Toch merkt de visitatiecommissie op dat de gemiddelde hersteltermijn met ongeveer een derde toenam in vergelijking met de vorige visitatie. Ook van externen kreeg de commissie het signaal dat herstellingen soms lang aanslepen. KBM zelf duidt in haar strategische plan (2017) het bepalen van streefnormen op dit vlak

aan als werkpunt, maar gaf hieraan voorlopig geen uitvoering. Tevens ontbreekt een duidelijk prioriteitenkader (welke werken zijn dringend?). De visitatiecommissie beveelt daarom aan om de uitvoering van herstellingen meer te structureren vanuit klantenperspectief. Door prioriteiten en gewenste uitvoeringstermijnen te bepalen, wordt communicatie met de klant hierover mogelijk en is de SHM beter in staat om de resultaten op te volgen, ten einde bij te kunnen sturen.

- Noodzakelijke verhuisbewegingen door sloop of renovatiewerken zijn eerder uitzonderlijk door de keuze voor deelrenovaties met blijvende bewoning (zie OD 2.1). Indien zich toch een verhuis opdringt (bijvoorbeeld Rodenbachlaan te Heusden-Zolder, 2018), zorgt de SHM voor de nodige omkadering met een huisbezoek en praktische ondersteuning bij de verhuis. Aangezien de SHM in de toekomst vaker ingrijpend denkt te renoveren, raadt de visitatiecommissie aan om een vast plan van aanpak (een draaiboek 'renovatie met verhuis') te ontwikkelen.
- De SHM staat open voor versnelde toewijzingen op voordracht van partners. In het verleden (2015) nam ze het initiatief om hierover een toelichting te geven aan de OCMW's in haar actieterrein. De visitatiecommissie raadt aan om de samenwerking met de welzijnspartners (ook) verder te structureren door een afsprakenkader te ontwikkelen en die afspraken af en toe aan bod te laten komen tijdens een overlegmoment.
- KBM werkte in 2018 een strategie uit voor onderbezet wonen. Hoewel de SHM stelt niet de verhoopte resultaten te behalen (zie ook OD 1.5), is het voor de bewoner positief dat ze prioritair voorziet in informatie en vrijwillige mutaties, omwille van de ruimere keuzemogelijkheden die dit biedt. De SHM stelt ook expliciet dat ze – omwille van billijkheidsredenen - rekening zal houden met sociale of medische gronden die een uitzondering verantwoorden.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

KBM houdt de redenen voor beëindiging van huurovereenkomsten bij. Ze beschikt over een netwerk aan partners voor gespecialiseerde begeleiding, waarmee ze op cliëntniveau goed samenwerkt. Huurders met een achterstal worden tijdig aangesproken en de SHM biedt ruimte om tot een oplossing te komen. De werkwijze is echter weinig aanklappend. Bovendien gebeurt de aanmelding van dossiers bij de OCMW's pas laat in het proces, waardoor er nog weinig ruimte is om een voor alle partijen bespreekbare oplossing te vinden. Het beschikbare cijfermateriaal geeft bovendien geen aanleiding tot analyse door KBM. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties voor deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar zijn.

- KBM registreert de redenen waarom een huurovereenkomst wordt beëindigd. In 2018 werden zo 22 huurovereenkomsten stopgezet (6 door opzegging, 16 door ontbinding ervan door de vrederechter), waarvan vijf wegens achterstal, zeven door leefbaarheidsproblemen en zeven wegens 'andere redenen' (onroerend bezit en leegstand). Het vrij hoge aantal beëindigingen in dit jaar verklaarde de SHM bij de visitatie door een gerichte actie tegen fraude en het toevallig samenkomen van een aantal dossiers. In 2019 telde KBM tien overeenkomsten die werden stopgezet (1 door opzegging, 9 na gerechtelijke ontbinding), waaronder zeven wegens achterstal. Af en toe is er een beëindiging omwille van domiciliefraude of een gebrek aan onderhoud aan de woning. Daarnaast houdt KBM ook gegevens bij omtrent beëindigingen op initiatief van de huurder, waarbij met een korte vragenlijst wordt gepeild naar de reden voor de opzegging (zie ook OD 6.3). In 2019 waren de meest voorkomende verhuisredenen ouderdom of gezondheidsredenen, naast de aankoop van een woning en de onaangepastheid van de woning. Het cijfermateriaal geeft echter geen aanleiding tot beleidsmatige conclusies of wijzigingen in haar aanpak. Evenmin is er bijvoorbeeld een periodieke rapportage aan de raad van bestuur voor wat betreft de openstaande huurdersachterstallen (zie ook OD 5.4).

- Bij huurdersachterstal hanteert de SHM een vaste procedure. Kortweg komt deze erop neer dat een medewerker van de dienst Verhuring de huurder schriftelijk aanmaant en dit telkens bij het einde van de maand waarin een achterstal bestaat. Als de achterstal is gegroeid tot een bedrag van meer dan twee maanden huur, of wanneer het gaat om een lager bedrag maar de achterstal langer dan twee maanden aansleept en er geen reactie komt, dan roept de SHM de huurder op in verzoening. Indien de verzoening geen succes kent, of wanneer de huurdersachterstal verder oploopt, volgt een procedure ten gronde. Pas dan voorziet de procedure dat het dossier wordt gemeld aan het OCMW. Voorts gaf KBM aan dat ook de dienst Klantencontacten en Wijkcommunicatie een rol speelt bij achterstallen. Indien een huisbezoek is gepland omwille van andere klachten, zal men de achterstal namelijk ter sprake brengen. Daarnaast informeert KBM in geval van schuldbemiddeling, bewindvoering of budgetbeheer bij de betrokken instanties naar de situatie en verzoekt ze om bemiddeling. Hoewel dit niet in de procedure is voorzien, zegt KBM de schriftelijke aanmaningen ook aan te vullen met persoonlijk contacten (via e-mail of telefoon), indien ze over contactgegevens beschikt. KBM kan de vooropgestelde procedure en de gangbare praktijk best op elkaar afstemmen. De visitatiecommissie vindt de aanpak in het algemeen echter weinig aanklampend. Het aantal aanmaningsbrieven blijft beperkt en een persoonlijk contact (al dan niet via een huisbezoek) is niet verzekerd. Bovendien worden andere woon- en welzijnsactoren pas laat betrokken, zodat de ruimte voor hulp beperkt is en ook zij nog moeilijk een aanklampende rol kunnen opnemen. Het vorige visitatierapport adviseerde nochtans al om de OCMW's sneller te betrekken. Uit een overzicht van achterstallen op het moment van de visitatie blijkt bovendien dat het aandeel hogere achterstallen (> twee maanden huur) redelijk hoog is. Uit dit overzicht kon de commissie wel vaststellen dat KBM openstaat voor een afbetalingsplan. De SHM zou haar aanpak op dit vlak nog kunnen verbeteren door ook in de aanmaningsbrieven te verwijzen naar de mogelijkheid om een regeling te treffen en/of aan te geven waar men terecht kan voor hulp (zoals het OCMW). Een ander aandachtspunt is dat KBM aan de huurder, na verbreking van de huurovereenkomst door de vrederechter, nog een maand de tijd geeft om te betalen, waarna de betrokkene alsnog in de woning kan blijven. Ongeacht de vraag of in het sociaal huurstelsel in feite geen nieuwe toewijzing nodig is, betekent dit dat de huurder zal opdraaien voor de gerechtskosten, wat met een kortere opvolging vóór de gerechtelijke fase zou worden vermeden. Om die redenen beveelt de visitatiecommissie aan om de aanpak te herzien, zodat huurders met huurdersachterstallen tijdig worden aangesproken, opgevolgd en doorverwezen naar een welzijnsinstantie. De visitatiecommissie beveelt aan om de OCMW's bij deze oefening te betrekken, om de nodige afspraken te maken wat betreft onderlinge taakstelling (zie ook OD 4.1), net als ze adviseert om gebruik te maken van de goede praktijken die collega-SHM's hieromtrent ontwikkelden. In een reactie op het visitatierapport stelde de SHM alvast meer en meer aanklampend te werk te gaan (door persoonlijk contact op te nemen) en de OCMW's sneller te zullen betrekken.
- Onaangepast woongedrag (zoals overlast, gebrek aan onderhoud) pakt de dienst Klantencontact en Wijkcommunicatie aan door problemen met de bewoner bespreekbaar te maken en begeleiding te organiseren. Dit gebeurt voornamelijk door huisbezoeken in te plannen (gemiddeld bijna 200 per jaar), afspraken met de bewoner te maken en op te volgen en in samenspraak met de bewoner eventueel andere dienstverleners te betrekken. Zo werkt KBM samen met CAW Limburg en – sinds 2018 – met het team Eigen Kracht Wonen (EKWO) van het Geestelijk Gezondheidsnetwerk Reling. In 2019 nam CAW Limburg twintig dossiers op van preventieve woonbegeleiding. Zes huurders met psychische problemen deden een beroep op aanklampende zorg door het EKWO-team. Tijdens de visitatie stelden betrokken partnerorganisaties dat de aanmeldingen terecht zijn, er ruimte is voor begeleiding en de SHM de dossiers mee opvolgt.
- Beëindiging van de huurovereenkomst wegens sociale fraude of domiciliefraude tracht de SHM te vermijden door bewoners te sensibiliseren over hun verplichtingen. In de algemene communicatie met de huurder, zoals in de brochure voor nieuwe huurders en op de website, krijgt di aandacht. De

aanpak van problemen is omschreven in een procedure (zie OD 5.3). In het geval van niet-toegelaten inwoning geeft de SHM de kans om te regulariseren. Bij niet-bewoning volgt een opzegging, tenzij men een geldige reden aantoont, bijvoorbeeld omwille van opname in een ziekenhuis.

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

Beoordeling: goed

De SHM komt leefbaarheidsproblemen via diverse kanalen op het spoor, zoals door de aanwezigheid van haar technische ploeg op het terrein. Recent ging KBM ook (opnieuw) aan de slag met wijkbevragingen, om bij bewoners te peilen naar hun ervaring omtrent de leefomgeving. Voor de aanpak van individuele problemen rekent ze op de dienst Klantencontact en Wijkcommunicatie en - indien nodig – op een netwerk aan partners. Voor het versterken van de leefbaarheid op wijk- of buurtniveau werkt de SHM in Heusden-Zolder en Beringen samen met teams van de gemeente of RIMO Limburg. De visitatiecommissie detecteert pijnpunten in de aanpak rond leefbaarheid, maar stelt ook vast dat KBM intussen maatregelen nam om hieraan te remediëren. De commissie oordeelt daarom dat de SHM een goede prestatie levert.

- KBM verzamelt via meerdere kanalen informatie over eventuele leefbaarheidsproblemen in haar woonwijken. Zo zet de SHM in op aanwezigheid door eigen (technische) medewerkers (zie ook OD 2.1) en rekent ze op meldingen van bewoners, waarvoor ze een klachtenformulier verspreidt via haar website. In twee appartementencomplexen te Beringen is een conciërge aanwezig. Verder rekent de SHM op actoren waarmee ze samenwerkt om eventuele problemen aan te kaarten. Concrete meldingen over overlast en overtredingen van het huurcontract worden geregistreerd, met rapportage in het jaarverslag. In 2018 en 2019 waren er zo telkens ongeveer 180 meldingen, die vooral betrekking hadden op een gebrek aan onderhoud van de woning of de tuin, illegale bijwoning, overlast door (huis)dieren, leegstand, geluidsoverlast en burenruzies.
- Daarnaast maakt KBM gebruik van enquêtes bij vertrekkende huurders en van wijkbevragingen, waarin onder andere wordt gepeild naar de woningkwaliteit en de woonomgeving (zie ook OD 6.3). Concreet waren er de laatste jaren bevragingen in de wijk Tusvoort (Tessenderlo, 2019), de wijk Hamelstraat (Lummen, 2020), de Populierenwijk (Ham, 2020) en Paal (Beringen, 2021), met telkens een vrij uitgebreide omgevingsanalyse, een overzicht van de resultaten van de bevraging en een analyse door KBM. De bedoeling van KBM is de bevindingen te bespreken met andere actoren (zoals het OCMW en de gemeente) en deze ook mee te nemen in het sociaal beleid en de verdere renovatieplanning. Deze aanpak gebruikte de SHM voor het eerst in 2000, waarna tot 2015 in een 15-tal wijken bevragingen werden uitgevoerd. Het gevolg was dat de gemeente of de SHM bijvoorbeeld investeringen deed in groenvoorzieningen of speelpleinen, of dat een nauwere betrokkenheid van bewoners ontstond bij het wijkbeheer. KBM stelt dat het nu de bedoeling is om een tweede golf bevragingen uit te voeren. Mede door de coronapandemie, maar vooral omdat enkele jaren geen bevragingen werden uitgevoerd, gaven deze tijdens de visitatieperiode 2015-2019 echter geen aanleiding tot overleg met partners of tot wijzigingen in de werking.
- De SHM reageert op signalen over leefbaarheidsproblemen. Bij problemen zal de SHM in regel de betrokkene(n) hierop aanspreken, afspraken maken en de problematiek opvolgen. Naast huisbezoeken stuurt de SHM ook brieven naar de betrokkene(n) (zie ook OD 6.1). Complexere problemen kunnen aanleiding geven tot een doorverwijzing en een multidisciplinaire aanpak. KBM doet een beroep op woon- en welzijnsactoren (zie ook OD 4.2) en andere dienstverleners zoals lokale politie, die tijdens de visitatie getuigden van een goede samenwerking op cliëntniveau. Als er geen oplossing wordt gevonden, zal de SHM de huurder oproepen in verzoening voor het vrederecht en finaal de huur-overeenkomst doen beëindigen. Bij conflicten tussen burens verwijst de SHM dan weer naar de wijk-agent of het vrederecht. De actoren vinden het een pijnpunt dat KBM geen verdere actie onder-

neemt bij dergelijke conflicten. De SHM sensibiliseert (zoals door tips te verspreiden voor het vermijden en omgaan met conflicten), maar treedt niet bemiddelend op. Gezien dergelijke conflicten de leefbaarheid vaker onder druk blijken te zetten, adviseert de visitatiecommissie om met partners zoals politie en lokale overheden hierover in gesprek te gaan, om alsnog tot een kader te komen.

- KBM waardeert en ondersteunt initiatieven van anderen om het samenleven in de wijken te verbeteren, maar neemt zelden zelf het initiatief tot opzetten van dergelijke acties. De SHM werkt al langer samen met actoren rond leefbaarheid op niveau van wijken of groepen. De aanpak, eigen inbreng en betrokken partners verschillen van gemeente tot gemeente. In Heusden-Zolder is de gemeente de trekker van het wijkontwikkelingsproces, onder meer in drie wijken van KBM (Mommeplas, Onder de Poort en Lindeman). Minstens om de twee jaar maakt de gemeente voor elke wijk een plan, waarin problemen en daaraan gekoppelde acties worden samengebracht, na consultatie van bewoners en wijkactoren. De gemeente zorgt ook voor opvolging en een jaarlijkse evaluatie. In Beringen vertrouwde men aan RIMO Limburg de opdracht toe om buurt- en wijkontwikkelingsprojecten uit te voeren, onder meer in enkele wijken van KBM (Steenveld en Wijerdijk). In beide gemeenten is het de bedoeling dat de SHM deelneemt aan bewonersvergaderingen, wijkteams en specifieke projecten, net zoals ze vragen of problemen opneemt. In de periode 2019-2020 was er in de wijk Steenveld bijvoorbeeld een samenwerking voor de plaatsing van woonmeters (zie OD 4.1). Andere voorbeelden zijn een infomoment rond de aanpak van een rattenplaag en de consultatie van bewoners omtrent de uitbreiding van de wijk (zie ook OD 4.4). In gesprek met de visitatiecommissie wijzen actoren op een (negatieve) evolutie. Hoewel KBM meestal bij vergaderingen aanwezig is, vindt men de houding van KBM minder proactief en betrokken dan vroeger (zie ook OD 4.1).
- Daarnaast ondersteunt de SHM soms initiatieven van andere actoren in haar wijken. KBM verwees naar een buurtbar te Beringen door vzw Oasis. Ook wijkcomité de Zavelschilder (Leopoldsburg) en andere constructieve huurdersinitiatieven kunnen rekenen op ondersteuning vanuit KBM (zie OD 4.4). Waar geen externe actoren actief zijn, staat de wijk- en buurtwerking evenwel op een duidelijk lager niveau, wat door sommige actoren als een gebrek wordt aangevoeld. Wijkbeheer is echter geen verantwoordelijkheid van de sociale huisvestingsmaatschappij alleen. De visitatiecommissie raadt KBM daarom aan hierover om in de eerste plaats in dialoog te gaan met partners, om de verwachtingen en de onderlinge taakverdeling uit te klaren.
- De SHM neemt nog enkele acties om problemen te voorkomen, zoals door in de informatie aan de huurder aandacht te besteden aan leefbaarheid (bijvoorbeeld inzake burenruzies, zie verder). Nuttig zijn ook de initiatieven die KBM ontwikkelde voor nieuwe bewoners, namelijk de huisbezoeken en de collectieve sleuteloverhandiging (zie OD 4.1). Ook de bouwactiviteit levert een bijdrage aan de kwaliteit van de (ruimere) woonomgeving, zoals door in te zetten op kindvriendelijk ontwerpen of door de omwonenden reeds in een vroeg stadium te betrekken bij grotere projecten (zie ook OD 1.1 en OD 6.2). Verder worden nieuwe projecten mee bekeken door de dienst Klantencontact en Wijkcommunicatie en is het aspect 'leefbaarheid' een van de toetsingselementen bij het aanstellen van een ontwerpteam. Samenwerking met SHM Vooruitzien zorgt dan weer voor een mix van sociale koop- en huurwoningen. Opmerkelijk is wel dat de SHM deze maatregelen tijdens de visitatiegesprekken niet altijd (expliciet) linkte aan hun impact op leefbaarheid.
- Van een SHM wordt verwacht dat zij over een duidelijke en onderbouwde visie op vlak van leefbaarheid beschikt. KBM stelde kortweg dat ze een rol weggelegd ziet voor verschillende actoren, gaande van diensten die actief zijn rond het ondersteunen en begeleiden van individuele huurders tot SHM, gemeente en het opbouwwerk die (ook) inzetten op initiatieven voor het bevorderen van de leefbaarheid op een collectief niveau. In Beringen en Heusden-Zolder neemt het opbouwwerk bij dit laatste het voortouw, ook bij het bepalen van een aanpak op maat van de betrokken wijken. Door terug wijkbevragingen uit te voeren (zie hierboven), zet de SHM stappen om tot een - onderbouwd – plan

van aanpak te komen in andere wijken uit haar actieterrein. KBM investeerde bovendien in personeel om uitvoering te geven aan haar sociaal beleid (zie ook OD 4.1). Hoewel de resultaten nog niet helemaal zichtbaar zijn, meent de visitatiecommissie dat KBM op die manier alvast een goede basis legt. De commissie meent tegelijk dat er op het vlak van leefbaarheid nog ruimte is voor verbetering en beveelt daartoe aan om de achterliggende visie en strategie omtrent de leefbaarheidsaanpak te expliciteren, waarbij de SHM haar partners (zoals opbouwwerk en welzijnsactoren) dient te betrekken, onder meer om duidelijker af te bakenen wat de rol en inbreng is van de verschillende actoren. Een dergelijke oefening kan een aanzet zijn om geschetste uitdagingen te beantwoorden. Naast een verduidelijking van de onderlinge taakstelling zal dit de aandacht voor alle wijken uit het actieterrein beter borgen en interne reflectie stimuleren (zoals wat betreft de bijdrage van de bouwactiviteit).

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

Beoordeling: goed

KBM informeert haar huurders bij renovaties en andere ingrijpende werken, zoals door vergaderingen te organiseren of huisbezoeken af te leggen. De SHM ondersteunt huurdersinitiatieven en zet in op een sterkere communicatie met onder meer nieuwe huurders. In de grotere wijken zijn externen actief rond wijkontwikkeling en het organiseren van bewonersvergaderingen, waaraan de SHM deelneemt. De SHM moet wel een aanpak ontwikkelen waarin voor alle wijken van het actieterrein aandacht is en waarbij ook de werking zelf aan bod komt. Toch meent de visitatiecommissie dat KBM op dit vlak een goede prestatie neerzet.

- Naar aanleiding van renovaties of andere ingrijpende werken neemt KBM stelselmatig initiatieven om bewoners te betrekken. Voorbeelden zijn vergaderingen naar aanleiding van keukenrenovaties in de wijken Mommeplas en Onder De Poort (Heusden-Zolder, 2019). Op deze bijeenkomsten beantwoorden de SHM-medewerkers, de ontwerper en/of de aannemer vragen van de huurders. Bij de renovatie van woningen bewoond door rolstoelgebruikers (renovatie van keukens in 67 woningen te Paal en Heusden-Zolder) werkte KBM met individuele bezoeken, om de bewoner individueel te betrekken en de werken zo goed mogelijk aan te passen aan zijn of haar behoeften. Uit verslagen van bijeenkomsten leidt de visitatiecommissie af dat KBM effectief ruimte biedt aan bewoners om vragen of opmerkingen te formuleren. De commissie adviseert om de verslagen achteraf aan alle betrokkenen ter beschikking te stellen, zodat diegenen die niet aanwezig waren ook over de bespreking worden geïnformeerd. Bij kleinere renovaties of bij andere ingrijpende werken neemt KBM eveneens acties, al dan niet via andere formules en/of door samenwerking met partners. Zo ging de SHM ook bij kleinere projecten individueel langs om de betrokkene goed te informeren. Een ander voorbeeld is de infomarkt die ze samen met de stad Halen en SHM Kleine Landeigendom organiseerde om bewoners te informeren over de verdere wijkuitbreiding te Zelem. In de wijk Wijerdijk (Beringen) organiseerde KBM samen met de SHM Vooruitzien een infovergadering om een masterplan voor nieuwe ontwikkelingen aan omwonenden voor te stellen en opmerkingen bespreekbaar te maken. In 2018 en 2019 waren er zo zes vergaderingen over nieuwbouwprojecten.
- Van het vroegere groot aantal wijkcomités blijft enkel het comité De Zavelschilder (Leopoldsbuurg) over dat zelfstandig vergaderingen en activiteiten voor bewoners organiseert. KBM ondersteunt de Zavelschilder door deel te nemen aan vergaderingen en door activiteiten te faciliteren. Daarnaast zijn er in het actieterrein nog een aantal wijkverenigingen, sommige met steun van de gemeente. KBM beschikt hierbij over een afsprakenkader voor financiële steun aan constructieve huurdersinitiatieven (bijvoorbeeld een buurtfeest), waarover zij onder meer communiceert via de website en bij de collectieve sleuteloverhandiging.

- Doorheen dit visitatierapport kwamen diverse initiatieven aan bod die bijdragen tot het informeren van en communiceren met de bewoners. Naast de hierboven geschetste voorbeelden zijn er de collectieve sleuteloverhandigingen voor nieuwe bewoners (zie OD 4.1) en de laagdrempelige samenkomsten met bewoners (bijvoorbeeld de Buurtbar). Bovendien verspreidt het buurtwerk in Beringen en Heusden-Zolder 'wijkkranten', waaraan de SHM soms een bijdrage levert. Ook de nieuwe wijze van huurprijsberekening (eind 2019) gaf aanleiding tot de organisatie van meerdere infovergaderingen.
- Bij de wijkontwikkeling in Beringen en Heusden-Zolder (zie ook OD 4.3) behoren initiatieven om de dialoog met onder meer de bewoners van de SHM te verbeteren. In het kader hiervan neemt KBM deel aan de bewonersvergaderingen en werkgroepen die vanuit het opbouwwerk worden georganiseerd. In 2018 en 2019 waren er bijvoorbeeld een tiental bijeenkomsten in de wijken Steenveld (Beringen), Lindeman, Onder de Poort en Mommeplas (Heusden-Zolder) (zie ook OD 4.3). Bij deze bijeenkomsten ligt de focus op het wijkniveau en de fysieke woonomgeving. Een platform om vragen of suggesties omtrent de werking van de SHM bespreekbaar te maken, is daarentegen niet echt aanwezig. Bovendien stelt de visitatiecommissie vast dat er nauwelijks bewonersvergaderingen zijn in andere gemeenten van het actieterrein. KBM uitte bij de visitatie het voornemen om buurtbabbels te organiseren om haar wijk- en buurtwerking verder uit te breiden en op zoek te gaan naar manieren om huurders te betrekken bij de werking. Tijdens de visitatieperiode 2015-2019 was hiervan echter nog geen sprake. De visitatiecommissie wil KBM dan ook aanmoedigen om haar voornemens te realiseren. De visitatiecommissie beveelt daarom aan in alle gemeenten van het actieterrein mogelijkheden te creëren om samen met bewoners op zoek te gaan naar oplossingen voor vragen of problemen die zij aankaarten of die door de SHM op de agenda worden gezet, waarbij er aandacht moet zijn voor zowel het wijkbeheer als de sociale huurprojecten. Door klanten een sterkere stem te geven en initiatieven af te stemmen, kan KBM een verbetering van haar werking realiseren. De SHM kan daarbij onder meer gebruik maken van de goede praktijken die de visitatieraad verzamelde, van het 'Praktisch handboek: Huurdersparticipatie in de sociale huisvesting' (Steunpunt Wonen) of van de expertise die bij externen aanwezig is.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: Zeer goed

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren oordeelt de visitatiecommissie dat de financiële leefbaarheid van KBM als zeer goed. De FiGI schommelde in de periode van 2015 tot en met 2019 rond 57. De financiële gezondheid van KBM blijft uitermate positief evolueren. De financiële planning van de VMSW onderbouwt de bovenstaande analyse.

- 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 wegeningen wordt het eindresultaat, een score op 60 punten, bepaald. Hoe hoger de score, hoe beter de financiële gezondheid. Voor elk van de vier aspecten wordt ook een deelresultaat berekend, zodat een SHM kan zien waar ze sterk of minder sterk presteert. De beoordeling gebeurt als volgt:
 - een FiGI-score lager dan twintig, impliceert dat de financiële gezondheid van de SHM op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch is;

- een FIGI-score tussen twintig en veertig betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM op dit moment in goede financiële prestaties resulteert, maar geeft tegelijk aan dat de SHM een eerder beperkte financiële buffer heeft (in het bijzonder bij scores die aanleunen bij twintig);
- een FIGI-score van veertig of hoger betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM zeer goede financiële prestaties oplevert, maar ook hier zullen contextfactoren, de evolutie en het inzicht van de SHM daarin een bepalende rol spelen bij de beoordeling van de financiële leefbaarheid.
- De visitatiecommissie stelt vast dat de FIGI voor KBM voor de hele periode 2015-2019 zeer hoog is.

Tabel 10: evolutie FIGI KBM 2015-2019

2015	2016	2017	2018	2019
55,5	56,5	57	57	57
Jaar	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kostenbeheersing
2019	18	18	18	3

- De FIGI voor KBM bedroeg 57 voor 2019. De FIGI steeg nog heel licht van 55,5 in 2015 naar 57 in 2019.
- De liquiditeit voldeed in de visitatieperiode altijd aan de normen en evolueerde verder in de positieve richting. De netto kaspositie bij de VMSW bleef in dezelfde periode aangroeien en is sterk (28,7 milj. euro). Volgens de financiële planning zal deze positie de volgende jaren ruimer verder blijven stijgen (zie verder in deze OD). Wat de SHM niet nodig heeft voor de dagelijkse werking, stort zij door naar haar rekening-courant bij de VMSW. Daar wordt het in eerste instantie gebruikt om de kosten van de financiering door de VMSW te vergoeden (betaling interesten en kapitaalaflossingen van VMSW-kredieten). Op deze wijze is de rekening-courant van de SHM bij de VMSW de sluitpost van haar kasbeheer. In het geval van KBM is de financiële buffer sterk.
- De financieringskost van de SHM is onder controle. De visitatiecommissie leidt dit af uit de ratio die de zelffinancieringsgraad meet en uit de ratio die de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening bepaalt. Deze ratio's voldeden in de visitatieperiode altijd aan de norm. Deze financiële indicatoren leggen het verband tussen de grootte van het vreemd vermogen en de cashflow die beschikbaar is om dit vermogen (dus de schulden) af te lossen.
- De operationele marge voldoet over het algemeen aan de norm. Deze ratio is interessant omdat hiermee kan nagegaan worden waarop de financiële gezondheid gebaseerd is, met name op de operationele werking (waar ze enigszins greep op heeft via haar beheer) dan wel door lage leningslasten of afschrijvingen (die het resultaat zijn van investeringen in het verleden). Een vergelijking met de rest van de sector (per woning) geeft aan dat KBM gemiddelde werkings- en onderhoudskosten heeft, en dat de leninglast onder controle is (zie hoger).
- De financiële leefbaarheid van KBM blijft de volgende jaren positief evolueren. Vooral de financiële stromen uit het bestaande patrimonium dragen daartoe bij. De financiële planning van de VMSW onderbouwt de bovenstaande analyse. De netto kaspositie bij de VMSW blijft toenemen en dus versterken.
 - De vrije cashflow als gevolg van de exploitatie van het huidige huurpatrimonium is sterk positief en zal dit ook blijven in de volgende jaren. Dit impliceert dat de huurontvangsten van de zittende

- huurders in belangrijke mate groter zijn dan de som van de annuïteiten van het bestaande patrimonium en de operationele uitgaven (werkings- en onderhoudskosten). De huurinkomsten maken vanaf 2021 een sprong vooruit ten gevolge van de aanpassing huurprijsberekening vanaf 2021.
- De investeringscashflow van het bestaande patrimonium is positief over de periode 2020-2025. Dit komt ook door de geplande verkoop van verouderde huurwoningen. Het aantal te verkopen huurwoningen voorzien in de financiële planning, een tweetal per jaar, lijkt realistisch in vergelijking met de omvang van het patrimonium en de historische verkopen. Die laatste overdrachten kaderden vooral in het kooprecht zittende huurders, dat aflopend is.
 - De vrije cashflow van het nieuwe en gerenoveerde huurpatrimonium is negatief over de periode 2021-2029. Het wettelijk kader omtrent nieuwe huurwoningen maakt het moeilijk voor een SHM om op een winstgevende manier huurprojecten te ontwikkelen. Vaak wordt door de GSC-subsidies die een SHM ontvangt, het exploitatietekort van het nieuwe en gerenoveerde huurpatrimonium gecompenseerd (zie ook verder). KBM heeft normalerwijze geen recht op een GSC-subsidie de volgende jaren. De SHM kan deze negatief cashflow opvangen door de positieve cashflow uit het historisch patrimonium.
 - De investeringscashflow van de nieuwe projecten is bij KBM positief en wordt voornamelijk bepaald door de ontvangst van subsidies door duurzaamheidsmaatregelen en door de herfinanciering van grondaankopen die in het verleden met eigen middelen werden aangekocht. Wanneer de SHM die gronden inzet voor bouwprojecten kan ze die onder bepaalde voorwaarden financieren via de goedkope FS3-financiering en krijgt ze het kapitaal teruggestort.
 - Inzake organisatiebeheersing merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name een goede kostenbeheersing zowel van de bouwkosten als van de werkingskosten (zie ook OD 3.1, OD 5.2 en OD 5.4). De SHM beperkt de totale huurdersachterstallen en de leegstand en zit maximaal in op de beschikbare subsidies. Ook de verkoopopbrengsten van de verkochte huurwoningen droegen bij tot een goede financiële leefbaarheid al is de SHM daar geenszins afhankelijk van.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

De werkings- en onderhoudskosten bij KBM staan in functie van het behalen van de doelstellingen vooropgesteld door de Vlaamse overheid en zijn onder controle. KBM haalt aantoonbare efficiëntiewinsten en zet in op het voorkomen van ongeoorloofde uitgaven. De structurele leegstand en de frictieleegstand waren in de visitatieperiode laag. De SHM stelt een beperkt aantal woningen ter beschikking voor noodopvang. Dit gebeurt op vraag en tijdelijk. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De totale werkings- en onderhoudskosten bedroegen netto ongeveer 3,9 miljoen euro in 2019. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - de personeelskosten bedroegen ongeveer 2,3 miljoen euro in 2019. Daarmee worden de personeelskosten van 39,3 VTE's betaald;
 - de onderhoudskosten per woning bedroegen 545 euro in 2019. In dat jaar situeerde KBM zich daarmee bij de 30% SHM met de hoogste onderhoudskosten. KBM heeft een eigen grote onderhoudsdienst (technische ploeg) en voert een groot aantal herstellingen zelf uit (bijvoorbeeld 4.750 werken in 2019). De ruime eigen onderhoudsdienst heeft de SHM uit het verleden geërfd, maar tegelijk sluit deze aan bij de huidige visie van de SHM. KBM vindt dat ze zo korter op de bal kan spelen en de kostprijs van de herstellingen voor de huurders laag kan houden. De SHM kan zelf de prioriteiten bepalen voor de uitvoering

- van binnengekomen herstellingsaanvragen en deze inplannen om verplaatsingskosten en tijd te besparen. Ze zal vooral een beroep doen op externen voor gespecialiseerde opdrachten. Bovendien vormt de onderhoudsdienst ook de “ogen en oren” van de SHM in haar wijken. De laatste jaren werd de onderhoudsploeg geherstructureerd en probeert ze efficiënter te werken;
- Daarnaast heeft de SHM voor ongeveer 1,23 miljoen euro diensten uitbesteed in 2019, voornamelijk voor onderhouds- en herstellingswerkzaamheden.
- De totale werkings- en onderhoudskosten per huurwoning daalden in de periode van 2015 tot en met 2019 van ongeveer 1.156 euro naar 1.063 euro in 2019. In 2019 situeerde KBM zich daarmee bij de 10% SHM's met de laagste totale werkings- en onderhoudskosten per huurwoning. Dit is ook lager dan de forfaits die gebruikt worden in de GSC-berekening (met name in 2019: 1.290 euro voor een appartement en 1.100 euro voor een woning) en die de visitatiecommissie als referentie gebruikt.
 - De SHM neemt maatregelen om de kosten te beheersen, onder andere in het kader van haar financiële leefbaarheid. Enkele voorbeelden die dit oordeel van de visitatiecommissie staven:
 - het uitgebreide wagenpark, nodig voor de eigen onderhoudsdienst, wordt aangekocht en niet geleased. De SHM heeft de ervaring dat de wagens en de bestelwagens langer meegaan dan de gewone leasingduur van 4 of 5 jaren. Een levensduur van tien jaar wordt gemakkelijk gehaald;
 - het feit dat de onderhoudsdienst regelmatig in de woningen komt om onderhoud en herstellingen uit te voeren, zorgt er voor dat de SHM snel kan ingrijpen bij wanonderhoud en eventuele problemen voor verdere opvolging kan melden aan de dienst Wijkcommunicatie & Klantencontacten. Dit beperkt de latere kosten om de woning terug in orde te zetten;
 - het systematisch vernieuwen van raamovereenkomsten met dienstverleners en leveranciers verlaagt de kosten. Volgens de SHM is dit de voornaamste reden voor de daling van de kosten de voorbije jaren. Dit blijkt ook uit de uitgaven voor de diensten en goederen, bijvoorbeeld voor onderhoud;
 - KBM herstructureerde haar onderhoudsploeg en besteedt nu bepaalde werken uit (bijvoorbeeld groenonderhoud, vernieuwen van inritten, plaatsing schuttingen, vloerwerken) (zie ook OD 2.1). De visitatiecommissie zou het interessant vinden mocht de SHM binnen een aantal jaren nagaan of dit effectief kostefficiënter is;
 - voor sommige werkzaamheden zet de SHM sociale economiebedrijven in.
 - De contractwijzigingen ten opzichte van het aanbestedingsbedrag voor nieuwbouwprojecten schommelen de voorbije jaren tussen de -1,64% en de 4% en zijn onder controle (zie OD 3.1).
 - De SHM heeft een eigen ICT-strategie en werkte aan meerdere projecten die de efficiëntie van de werking ten goede komen, bijvoorbeeld rond patrimoniumbeheer en opvolging van de projecten. De visitatiecommissie raadt aan dat de SHM inzet op de uitrol van een centraal klantenbeheersysteem, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. KBM is immers een grote SHM met heel wat diensten en grote regie. Tijdens visitatiegesprekken is gebleken dat de SHM nog geen globaal, geïntegreerd zicht heeft op de globale klantenrelatie. Vanuit het standpunt van de SHM zou dergelijk centraal klantenbeheerssysteem de efficiëntie van de processen ten goede komen en dus van de werking in het algemeen. Iedere medewerker kan via deze toepassing snel de relevante informatie inzien van een bepaalde klant. Dit laat toe adequaat te reageren op de vragen en de noden van deze laatste.
 - De frictieleeftijd steeg van ongeveer 0,3% in 2015 naar 0,49% in 2019. Op 31/12/2019 stonden 18 woningen leeg (of dus 0,49% van het patrimonium). Daarmee situeerde de SHM zich bij de 20% SHM's

met de laagste frictieleegestand. Dit beeld wordt bevestigd indien men het aantal maanden frictieleegestand vergelijkt met het totaal aantal beschikbare “verhuurmaanden” voor het totale patrimonium. Dat bedroeg 0,79% of 346 maanden in 2019. Dit duidt eveneens op een veeleer korte frictieleegestand. Bij opzegging door een huurder stuurt de SHM een medewerker ter plaatse om een voorcontrole uit te voeren (zie OD 3.2 en OD 4.1) zodat de woning eventueel snel terug in de goede staat wordt gebracht om te verhuren. De SHM schrijft wel slechts één kandidaat-huurder tegelijk aan (eventueel ook via email), maar vraagt om snel telefonisch contact op te nemen met de SHM. Indien de kandidaat niet reageert binnen de vijf dagen, dan wordt de volgende kandidaat op lijst aangeschreven. De visitatiecommissie stelt zich evenwel vragen bij deze werkwijze (zie OD 4.1).

- Het aantal nieuwe renovatie- of vervangingsbouwprojecten die een verhuis van de huurder noodzakelijk maken, was in de periode 2015-2019 laag (zie OD 2.1). De structurele leegstand schommelde in de periode 2015 tot en met 2019 tussen 0,47% en 0,89%. Op 31/12/2019 stonden er 17 woningen structureel leeg (of 0,47%), wat laag is. In dat jaar had ongeveer 20% van de SHM's een lagere structurele leegstand. Het aantal maanden structurele leegstand bedroeg in 2019 334 maanden voor het totale patrimonium of 0,76% van de beschikbare “verhuurmaanden”. De SHM heeft de optie gekozen om bij renovatie ervoor te zorgen dat de bewoners in hun woning kunnen blijven wonen. De SHM stelt – op vraag - een beperkt aantal woningen tijdelijk ter beschikking voor noodopvang (zie OD 1.5).
- De SHM volgt de leegstand op en heeft daarvoor een overzicht gemaakt. Vanuit het standpunt van organisatiebesturing en -beheersing is dit positief.

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 bedroegen in 2019 2,18%. In 2019 hadden ongeveer twee derde van de SHM's een lager percentage huurdersachterstallen. Dubieuze debiteuren worden regelmatig definitief afgeboekt. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de prestaties van de SHM goed zijn voor deze doelstelling.

- De totale huurdersachterstal bij KBM bedroeg 2,18% van de in 2019 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als van de vertrokken huurders). Ongeveer 65% van de SHM's had in 2019 lagere huurdersachterstallen. De huurdersachterstallen stegen van ongeveer 1,5% in 2015 tot 2,18% in 2019. Vanaf 2018 worden echter de facturen van de aangerekende herstellingen meegerekend, wat in feite de stijging vanaf 2018 verklaart. Indien daarvan abstractie wordt gemaakt, blijft het percentage min of meer stabiel. Het percentage huurdersachterstallen bij de zittende huurders schommelde in de visitatieperiode tussen de 0,8% en de 1%.
- De procedure huurdersachterstal is overzichtelijk maar is vrij juridisch-administratief en weinig aan-klampend (zie OD 4.2).
- Het debiteurenreglement bevat informatie over de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstal. Uit ervaring weet de visitatiecommissie dat de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstallen in de afgelopen jaren soms verschilde van SHM tot SHM, waardoor het niet opportuun is om op basis van de onderlinge positionering van de indicator “totale huurdersachterstal” harde conclusies te trekken. Deze verschillende boekingswijzen, wel conform de boekhoudregels, hebben een belangrijke invloed op de indicator “totale huurdersachterstal”. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM's zou bijdragen tot een betere vergelijkbaarheid van de prestaties tussen SHM's.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat KBM de definitieve afboekingen van de huurdersachterstallen regelmatig verricht op basis van een inventaris die aan de raad van bestuur wordt voorgelegd. Daarbij worden de vorderingen op de vertrokken huurders minimaal jaarlijks geïnventariseerd en afgeboekt indien de betrokken persoon op het einde van het boekjaar gedurende zes maanden of meer geen betalingen heeft verricht: ongeveer 202.000 euro in 2019 (hoofdstuk 2 van het debiteurenreglement). De definitief afgeboekte huurdersachterstallen op vertrokken huurders, zal de SHM natuurlijk nog altijd blijven opvolgen voor inning, maar dan via de beheerssoftware van de verhuuradministratie en niet via de boekhouding. De beheerssoftware bevat daartoe gedetailleerde informatie over de vertrokken huurder.

- Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment met KBM overleggen om tot een afbetalingsplan te komen (zie OD 4.2). In februari 2021 waren er een 20-tal zittende huurders met een lopend afbetalingsplan of een collectieve schuldenregeling. Ten gevolge van de covid19-crisis stijgt het aantal huurders met huurdersachterstal en het aantal lopende afbetalingsplannen.
- KBM registreert de reden van de huuropzeggingen (zie OD 4.2) maar analyseert dit nog niet echt. De SHM heeft geen echt opvolgingssysteem (“kerncijfers”) voor de huurdersachterstallen noch rapporteert de SHM dit consistent en periodiek op het directiecomité en op de raad van bestuur. Vanuit het standpunt van organisatiebeheersing zou dergelijk opvolgingssysteem positief zijn.
- KBM doet inspanningen om domicilie- en sociale fraude te voorkomen en te bestrijden en maakt gebruik van het draaiboek “aanpak domiciliefraude” dat de Afdeling Inspectie, samen met de VMSW, heeft opgemaakt (zie OD 4.2). De SHM vertaalde dit in een eigen procedure. Bij het ondertekenen van het huurcontract en later bij een huisbezoek wijst de SHM de huurder preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven. Signalen over dit type van fraude bereiken de SHM via meldingen van de bureaus en vooral van de eigen personeelsleden. Bij dergelijke meldingen of vaststellingen vraagt de SHM de huurder om uitleg en om zich eventueel in orde te stellen. De SHM doet vervolgens het nodige om de aanpassingen aan de huurprijs te berekenen. Eventueel organiseert de SHM een huisbezoek of schakelt de lokale politie in om een controle (ter plaatse) uit te voeren. KBM doet een beroep op data van domiciliwijzigingen van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid. Bij niet-bewoning vraagt KBM via de dienst burgerzaken een woonstcontrole door de lokale politie aan. Op het moment van de visitatie volgde de SHM een 10-tal dergelijke dossiers op. In 2018 en 2019 vertrokken telkens een tweetal huurders omwille van “leegstand” of dus niet-bewoning.

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

Beoordeling: goed

KBM maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. De SHM gebruikt de financiële planning als een beleidsinstrument. Het resultaat wordt een keer per jaar besproken op de raad van bestuur, waarbij deze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. Tevens maakt de SHM gebruik van een jaarbegroting om de uitgaven en inkomsten op te volgen. De SHM stelt bij de aankoop van gronden eveneens een beperkte rentabiliteitsstudie op. Bij de aankoop van gronden is maximale grondaandeprijs volgens de FS3-kostprijsnorm van de VMSW bepalend en de SHM zal deze norm niet overschrijden. De voorziene bouw- en renovatieprojecten en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken zijn opgenomen in de planning. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor het gebruiken van een financieel plan als goed.

- KBM maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. Volgens dit model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aan-

kopen 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. In dit laatste geval is er een directe negatieve impact op de liquide middelen van de SHM. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM van de door de VMSW toegestane leningen.

- De raad van bestuur bespreekt minstens een keer per jaar de financiële planning. Uit de verslagen maakt de visitatiecommissie op dat de raad de planning analyseert en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. De SHM vertrekt daarbij van alle lopende en geplande projecten tot en met 2028/2029. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon gelet op het investeringsvolume van de SHM. Globaal gebruikt de SHM de financiële planning ter ondersteuning van het beleid, waardoor KBM bij deze visitatie een goede beoordeling krijgt op deze operationele doelstelling. De visitatiecommissie suggereert wel om via enkele basisindicatoren ("kerncijfers") die op iedere zitting van de raad van bestuur worden gerapporteerd (bijvoorbeeld liquiditeiten, huurdersachterstallen (zie OD 4.2), enzovoort) de werking van de SHM op te volgen. Dit heeft als voordeel dat de raad van bestuur sneller kan bijsturen indien nodig.
- De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de SHM de voorziene budgetten voor de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere met eigen middelen, heeft opgenomen op basis van de historische gegevens en niet op basis van de onderhoudsplanning. De visitatiecommissie raadt aan de financiële planning af te stemmen op de gekende (geplande) financiële stromen van die onderhouds- en herstellingswerken. Dit zal de kwaliteit van deze planning verhogen.
- De SHM maakt gebruik van een jaarbegroting om de kosten op te volgen. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier inzicht in de evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van de voorbije werkingsjaren. Alhoewel een jaarbegroting een beperkte waarde heeft bij een SHM (omdat de allerbelangrijkste uitgaven, de aflossingen van de leningen en de personeelskosten, moeilijk op korte termijn te verminderen zijn), is het toch een instrument om bepaalde uitgaven onder controle te houden.
- Inzake organisatiebeheersing merkte de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM, met name een goede kostenbeheersing zowel van de operationele kosten als van de bouwkosten (zie ook OD 3.1, OD 5.1 en OD 5.2).

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

KBM beschikt over een aantal goede instrumenten en middelen om het informeren van burgers mogelijk te maken. De website is een goed gestructureerd en toegankelijk portaal. Huurders krijgen bij de ondertekening van de huurovereenkomst een omvangrijke huurdersmap ter beschikking. Eénmaal een gesprek is geopend, vertonen de SHM-medewerkers – zo stellen alle actoren – veel inleving en bereidheid om mee een oplossing te zoeken. Tegelijk zijn er op meerdere vlakken verbeteringen mogelijk én nodig. Samenwerking en communicatie met actoren over meerdere elementen kan beter, bijvoorbeeld over de inschrijving van woningzoekenden en over de actualisatie van het inschrijvingsregister. Zeker de communicatie over de herstellingen en onderhoud – wat is ten laste van de SHM, wat ten laste van de huurder – moet worden aangepakt. De klachtenprocedure wordt niet ingezet als een instrument om de dienstverlening te verbeteren. De visitatiecommissie beoordeelt daarom de prestaties van KBM bij deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar.

- Omwille van de corona-maatregelen is de visitatie van KBM volledig digitaal doorgegaan. De visitatiecommissie heeft bijgevolg de SHM-kantoren niet kunnen bezoeken. Actoren noch huurders melden problemen rond de onthaalmogelijkheden van het kantoor. De SHM stelt dat elke medewerker de (kandidaat-)huurders in een individueel kantoor of balieruimte kan ontvangen, om zo in alle discretie een probleem te bespreken. Het kantoor is gelegen in centrum Beringen. Bushaltes bevinden zich in een straal van 250 meter, het treinstation op minder dan 900 meter. Op maandag zijn de openingsuren vrij ruim, namelijk van 9:00 tot 12:00u en van 14:00 tot 16:00u. Op de andere werkdagen is de balie enkel op woensdag- en vrijdagvoormiddag open. In corona-tijden werkt de SHM uitsluitend met afspraken.

In de bevraging 2016-2017 (zie OD 6.3) pleit een belangrijk aandeel van de huurders en – vooral – de kandidaat-huurders voor meer bereikbaarheid buiten de kantooruren, al dan niet in de vorm van een afspraak. De SHM stelt open te staan voor een afspraak buiten de openingsuren, zowel tijdens kantooruren als 's avonds, indien hier in een telefonisch contact naar wordt gevraagd. De visitatiecommissie vindt het echter een gemis dat dit nergens uitdrukkelijk wordt vermeld (bijvoorbeeld op website, infolder of infobord op het kantoor), zodat klanten weten dat ze hiernaar kunnen vragen.

- De SHM stelt telefonisch bereikbaar te zijn tijdens de kantooruren (9:00u tot 16:00 uur met een middagpauze van 1 uur), maar dit wordt niet uitdrukkelijk vermeld op de website. Het telefoonsysteem werkt met een voorkeuzemenu, maar tegelijk vermeldt de website de rechtstreekse telefoonnummers van alle medewerkers (behalve directeur en dienstshoofden). De visitatiecommissie waardeert deze keuze voor ruime telefonische bereikbaarheid.
- Bij de implementatie van de nieuwe huurprijsberekening 2020 was het kantoor uitzonderlijk open elke voor- en namiddag en dit gedurende 2 weken. Deze wijziging van de regelgeving werd toegelicht op het lokaal woonoverleg van alle betrokken gemeenten en op een bijkomend informatiesessie voor actoren (OCMW, RIMO, gemeentes...). In een 10-tal infovergaderingen kregen huurders toelichting, dit vooral in die wijken waar de huurprijzen veranderden. Tenslotte maakte de SHM een folder om zo de nieuwe huurprijsberekening uit te leggen. Deze initiatieven steken schril af tegen de opmerking van woon- en welzijnsactoren dat de SHM geen visie had over hoe deze ingrijpende wijziging op een meer proactieve wijze met de huurders en actoren te bespreken. De visitatiecommissie raadt de SHM aan haar aanpak met de actoren te bespreken, om zo (indien nodig) nieuwe inzichten te kunnen verwerken.
- Meerdere woon- en welzijnsactoren stellen dat de SHM weinig stappen zet tot structureel overleg waarbij algemene afspraken kunnen worden gemaakt. De OCMW's hebben elk hun eigen werkwijze in samenwerken met KBM. Als één van de voorbeelden wordt het inschrijvingsstelsel genoemd. Op vraag van de woningzoekende staan een aantal OCMW's mee in voor de opmaak van het inschrijvingsdossier, alhoewel dit systeem niet overal op een zelfde wijze is uitgewerkt en niet wordt gefaciliteerd door de SHM. De visitatiecommissie beveelt aan om samenwerking bij het inschrijven van woningzoekenden bespreekbaar te maken met lokale welzijnsactoren en meer specifiek met de OCMW's, om zo tot meer uniforme en voor iedereen transparante afspraken te komen.
- De SHM kiest ervoor om bij een actualisatie nog steeds alle kandidaat-huurders aan te schrijven. De visitatiecommissie wijst op het risico dat hierdoor meer woningzoekenden uit het inschrijvingsregister worden geschrapt en zo hun recht op een huurpremie verliezen. Ook actoren vrezen dat meerdere kandidaat-huurders zo uit de wachtlijst zijn geschrapt. De visitatiecommissie raadt daarom aan te overwegen deze werkwijze aan te passen. Ook hier ligt een mogelijkheid om samenwerken met lokale woon- en welzijnsactoren bespreekbaar te maken.

- Alle actoren zijn tevreden over de directe communicatie met de SHM en met haar medewerkers. Eénmaal een gesprek is geopend (telefonisch of fysiek), is er veel inleving en bereidheid tot zoeken naar een oplossing.
- De SHM informeert de huurder niet op een uniforme en transparante wijze over de verwachtingen bij onderhoudswerken en herstellingen. Zo hanteert ze twee verschillende versies van overzichten, waarvan een op de website staat. In de praktijk gebruiken de SHM-medewerkers een andere schriftelijke versie, die ze bovendien periodiek aanpassen. Deze wijkt wat betreft inhoud en stijl op meerdere plaatsen van de website-versie af. Zo mist deze laatste een aantal essentiële verhuurdersverantwoordelijkheden, bijvoorbeeld dat onderhoud van buitenschrijnwerk (schilderwerken) ten laste is van de SHM. Huurders die reeds meerdere jaren bij de SHM wonen, kennen geen van beide versies. Bij gesprekken over de ten laste te nemen werken, wordt nooit naar een overzicht verwezen, zo stellen de huurders. Actoren geven aan dat herstellingen veelvuldig in discussies over verantwoordelijkheden verzanden.
- Uit de gesprekken komt het beeld naar voren dat de SHM alle kosten ten laste van de huurder legt. De visitatiecommissie kan niet beoordelen of dit al dan niet een algemene ervaring van huurders en actoren is. Daarom raadt ze de SHM aan dit terdege te onderzoeken, maatregelen te nemen om dit beeld te keren en opvolging te organiseren om de effecten van de gewijzigde aanpak te kunnen meten en bijsturen. Sowieso beveelt de visitatiecommissie de SHM aan om met één degelijk overzicht van de herstellingen te werken om zo fricties te vermijden en om deze uitgave te implementeren in de werking en communicatie, door er bij iedere melding naar te verwijzen. Dit kan via een uitgebreid overzicht op de website. Voor de 'niet-digitaal onderlegde burger', kan met een printversie hiervan worden gewerkt.
- De SHM stelt dat ze brieven aan klanten of formulieren steeds kort, helder en duidelijk formuleert. Actoren zijn verdeeld over de kwaliteit van de brieven, sommigen vinden de brieven duidelijk, anderen hebben vragen over de leesbaarheid. De visitatiecommissie kon een aantal brieven inzien. Deze bevatten alle de contactgegevens van de betrokken medewerker van de SHM, evenals het rechtstreekse telefoonnummer en mailadres. Brieven waarin de huurder wordt verzocht een aantal stappen te zetten, zijn steeds direct, kort en duidelijk. De visitatiecommissie heeft echter twijfels bij de toegankelijkheid van de meer technische briefwisseling, bijvoorbeeld bij het formaliseren van de inschrijving of over de huurprijsberekening, en dit zowel wat betreft de gebruikte taal als de stijl (lay-out). De visitatiecommissie raadt aan deze te laten nakijken op 'klare taal'. Bij deze brief een toegankelijke folder voegen, maakt het mogelijk om deze meer persoonlijk op te stellen.
- Alle nieuwe huurders krijgen sowieso een informatiemap bij het ondertekenen van de huurovereenkomst. Hierin vindt de nieuwe huurder onder meer de huurovereenkomst en bijlagen: het attest van verhuring en de huurprijsberekening, een nota in verband met de centrale verwarming en de informatie over het door de SHM afgesloten onderhoudscontract, het verzekeringsattest met verduidelijking over de bijdrage 'afstand van verhaal', een brief van STEBO met toelichting over de mogelijkheid tot energiescan (zie OD 4.1), de algemene infobrochure huurders en de infobrochure onderhoud en herstellingen. Bijzonder is de 'Postkaart nieuwe buur' om zo bij de bureaus de nieuwe bewoning aan te kondigen.
- KBM geeft aan het aanbod aan folders en brochures te willen uitbreiden en zo haar communicatie naar huurders te verbeteren. De visitatiecommissie kan deze keuze alleen maar onderschrijven. Zo is de 'algemene infobrochure huurders' vrij uitgebreid en zijn verbeteringen in taalgebruik mogelijk. De SHM heeft geen thema-gerichte folders die ze ter beschikking stelt van haar huurders of kandidaat-huurders, bijvoorbeeld over huurdersachterstal of schotelantennes. Dit verwondert de visitatiecommissie omdat woonplatform Limburg (= een samenwerkingsplatform van de SHM's in deze provincie)

een rijke traditie heeft in goed leesbare beknopte folders. KBM beschikt niet over een 'huurderskrant' die ze in eigen beheer uitgeeft. Initiatieven van de SHM of contactgegevens worden soms wel vermeld in wijkkranten die bijvoorbeeld door de gemeente of samenlevingsopbouw zijn uitgegeven, zoals de aankondiging van bewonersvergaderingen bij renovatiewerken. De visitatiecommissie wijst erop dat vele SHM's goed leesbare huurderskranten verspreiden, wat huurders verbindt, door hen en door actoren gesmaakt wordt, en waarbij meerdere SHM's de huurders actief betrekken.

- Omdat leegstaande woningen vaak een doorn in het oog zijn, zeker bij woningzoekenden en bij het lokale beleid, hangt KBM posters aan de voorgevel waarop te lezen valt dat de woning leegstaat in functie van een gepland renovatieproject. Zo proberen ze een verkeerde perceptie te vermijden.
- De KBM-website is een goed gestructureerd en toegankelijk portaal, gericht op het informeren van de klanten. Ze is opgebouwd rond 4 thema's: 'ik wil huren', 'ik huur', 'onze woningen' en 'onderhoud en herstellingen'. Overwegend wordt gewerkt met vragen (waarop kan worden geklikt) en antwoorden. De taal is in het algemeen vrij eenvoudig, zonder betuttelend te zijn. Bezoekers kunnen via de startpagina onmiddellijk doorklikken naar 'Wat is mijn plaats op de wachtlijst' en naar 'vraag online een herstelling' aan. Daarnaast biedt de website inzicht in de lopende en gerealiseerde projecten waaraan de SHM werkt.
- De klachtenprocedure en contactgegevens staan vermeld op de website maar het is even zoeken. Ze staan onder de rubriek 'contact' via verder doorklikken naar 'overzicht van onze medewerkers'. De wijkcommunicator is door de raad van bestuur aangeduid als klachtenbehandelaar, doch dit wordt niet vermeld. De procedure is zeer summier uitgelegd, de naam van de klachtenbehandelaar wordt niet vermeld. Het jaarverslag bevat een rapportage van de in dat jaar ingediende klachten. Hierbij wordt niet duidelijk gemaakt of de SHM de klachten gebruikt om uit te leren. De visitatiecommissie merkt op dat de klachtenprocedure een instrument is om de werking te verbeteren en daarom door vele SHM's (terecht) goed zichtbaar op de website wordt geplaatst. De visitatiecommissie beveelt aan de werking rond de klachtenprocedure te herbekijken. Ze verwijst hierbij naar andere SHM's (zie www.vistatieraad.be), die de klachtenprocedure actief bekend maken en deze gebruiken als een instrument om de dienstverlening te verbeteren.

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

Beoordeling: goed

Op het lokaal woonoverleg is KBM een actief-constructieve partner. Ze zoekt naar communicatie met de betrokken besturen van de gemeente. Bij de realisatie van nieuwe projecten gaat ze in overleg met alle mogelijk betrokken partijen, om zo voldoende draagvlak te bekomen. De SHM maakt er een zaak van regelmatig met positieve berichten in de pers te verschijnen. KBM zet hier een goede prestatie neer.

- KBM stelt steeds deel te nemen aan het lokaal woonoverleg van alle gemeenten van het actieterrein. De directeur informeert er de lokale actoren over relevante cijfergegevens betreffende kandidaten en huurders, huisprijzen, verhuringen, het huurdersverloop, verkochte woningen of aankopen. Tevens licht de SHM de stand van zaken over de woonprojecten (nieuwbouw en renovatie) toe en lanceert nieuwe projecten met voldoende beeldmateriaal. Ook de mogelijke vraag naar noodwoningen is onderwerp op het overleg. Tenslotte geeft de SHM toelichting over de relevante regelgeving of toewijzingsreglementen. Alle actoren wijzen op de actief-constructieve houding van de SHM op deze overlegfora. De visitatiecommissie raadt aan om ook de resultaten van de wijkanalyse (zie OD 4.3) én de stappen tot en de resultaten van de aanpak van de onderbezetting (zie OD 1.5) voor te leggen op het lokaal woonoverleg.

Vermeldenswaard is de keuze van de gemeente Heusden-Zolder om de vertegenwoordigers van deze gemeente in het SHM-bestuur ook te laten deelnemen aan het Lokaal Woonoverleg. Hiermee beoogt ze een korte lijn in de communicatie.

- Bij de start van de nieuwe legislatuur (2019) stelde KBM haar werking en projecten voor aan enkele colleges van burgemeester en schepenen in haar actieterrein. Ook bij de realisatie van nieuwe projecten start de SHM met een structureel overleg met verschillende actoren (gemeentelijke diensten, omgevingsambtenaar, bevoegde schepenen, Infrac, provincie Limburg, VMSW, buurtopbouwwerk, ontwerpteams,...) om zo voldoende draagvlak te creëren en deze partijen in het gehele traject te betrekken (zie OD 1.1, OD 1.4 en OD 3.1). De visitatiecommissie waardeert deze aanpak. Daartegenover staat het overleg met woon- en welzijnsactoren, waarbij uitdrukkelijk de vraag is dit meer structureel uit te bouwen. We verwijzen hiervoor naar OD 4.1, OD 4.2 en OD 6.1.
- KBM is lid van het Woonplatform Limburg, waarin de negen Limburgse sociale huurmaatschappijen samenwerken en overleggen. Deze samenwerking leidt tot een meer eenvormige dienstverlening aan de sociale huurders en tot een betere en gestructureerde informatieverstrekking aan woon- en sociale actoren. De SHM is vertegenwoordigd in de algemene vergadering van de twee SVK's in haar actieterrein.
- De SHM maakt er een zaak van regelmatig met positieve berichten in de lokale pers of sociale media te verschijnen. Zo tracht ze met de werking naar buiten te treden én sociaal wonen in een positief daglicht te stellen. De SHM gaf hiervan meerdere voorbeelden. Ook in samenwerking met Woonplatform Limburg wordt regelmatig nieuws over sociaal wonen de wereld in gestuurd.
- De SHM heeft voorafgaand aan de visitatie de gegevens in de prestatiedatabank gecontroleerd en op meerdere punten laten aanpassen. Sommige elementen vragen hierbij meer aandacht, zoals de samenstelling van de grondreserve (zie OD 1.4) en de berekening van de huurlasten (zie OD 3.2). De SHM dient deze gegevens door te geven zoals gedefinieerd voor de toepassing van deze prestatiebeoordeling. Het is aan te raden om steeds de conformiteit van de gegevens van het jaarverslag met de gegevens van de prestatiedatabank te controleren. Verder informeert de SHM Wonen – Vlaanderen en de VMSW zoals het hoort.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie stelt vast KBM peilt naar de tevredenheid van haar klanten over zowel de woning, de omgeving als de dienstverlening. De SHM gebruikt daarvoor zowel anonieme als niet-anonieme bevragingen. KBM zet hier dan ook een goede prestatie neer. Tegelijk blijven er een aantal aandachtspunten, om zo tevredenheidsmetingen beter in de werking te verankeren en zo het bijsturen van de dienstverlening mogelijk te maken.

- Van een SHM wordt verwacht (= vereiste) dat ze op een objectieve en systematische wijze naar de tevredenheid van haar klanten peilt. Dit impliceert dat deze metingen anoniem gebeuren én in het DNA van de SHM-werking vervat zitten. Daarbovenop moet ze de resultaten van deze peiling vertalen in concrete verbeteracties en deze ook uitvoeren. Evident koppelt de SHM deze resultaten én de daaruit voorkomende verbeteracties terug naar haar klanten. Tevredenheidsonderzoek is erop gericht de kwaliteit van een dienst of een product te meten vanuit het oogpunt van de klanten.
- KBM stelt reeds sinds 2000 tevredenheidsenquêtes te organiseren en dit over verschillende aspecten van haar werking. In de periode 2015-2019 waren de bevragingen echter eerder beperkt.

- Elke KBM-huurder krijgt bij vertrek een korte vragenlijst toegezonden ('een verhuisformulier'), waarin gepeild wordt naar de verhuisbestemming en de reden(en) van vertrek. Hierbij toetst de SHM of men tevreden was over de woning, over de wijk waar men woonde maar ook over de dienstverlening van KBM.

De SHM verwerkt jaarlijks de resultaten van deze meting en trekt er conclusies uit. In 2019 bijvoorbeeld eindigden 213 huurovereenkomsten, waarvan 22% wegens een mutatie. Van deze 'vertrekkers' bezorgden 97 het verhuisformulier terug. De SHM leert uit de resultaten dat weinigen vertrekken omwille van de staat van de woning: de meesten gaven aan hierover tevreden (35%) tot zeer tevreden (51%) te zijn. Slechts een kleine minderheid drukt zijn ontevredenheid uit (5%). Het valt de SHM op dat de staat van de woning steeds minder als reden voor verhuis wordt aangehaald. KBM verklaart dit door de ingrijpende renovatie-inspanningen die ze de laatste jaren deed. Bijna 9 op 10 van de vertrekkende huurders is tevreden tot zeer tevreden over de werking en de dienstverlening van de SHM.

- Als voorbereiding op de opmaak van haar strategisch plan 2017-2022 organiseerde KBM in 2016-2017 een bevraging over de eigen werking. De tevredenheidsmeting werd bezorgd aan 300 huurders en 250 kandidaat-huurders. Voor de steekproef van huurders heeft de SHM 100 nieuwe huurders, 50 huurders van woningen met renovatiewerken en 150 overige huurders aangeschreven. Hiervan bezorgden 184 (= 61%) hun formulier terug. Bij de kandidaat-huurders was de respons 103 van de 250 kandidaten (=41%). De meeste huurders (87%) stelden tevreden tot zeer tevreden te zijn over hun sociale huurwoning. Ook over de dienstverlening zijn zowel huurders als kandidaat-huurders zeer tevreden. De bevraging leverde heel wat aandachtspunten op waaraan KBM kan werken. Zo leerde de SHM (onder meer) dat huurders bij voorkeur telefonisch contact opnemen met KBM, kandidaat-huurders komen liever langs. Het is voor de visitatiecommissie niet duidelijk of KBM de resultaten van de bevraging – en de daaruit geselecteerde verbeterpunten – communiceerde met haar huurders. Uit de groep van antwoorden selecteerde de SHM 5 winnaars die een mooi pakket in ontvangst mochten nemen.

In de periode 2015-2019 was dit de enige anonieme bevraging die de SHM organiseerde. KBM geeft aan dit te willen herhalen. De visitatiecommissie raadt inderdaad aan om tevredenheidsmetingen regelmatig opnieuw te organiseren. Om periodiek bevragen in het DNA te verankeren, is het aangewezen om vooraf vast te leggen over welke periode dit wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld 3 jaarlijks), om zo ook de evoluties te kunnen meten.

- KBM vult haar rapport over een wijkanalyse aan met huurdersbevragingen (wijkbevraging, zie OD 4.3). Recent (2020) werden zo de bewoners van wijk Hamelstraat (Lummen) en Tusvoort (Tessenderlo) bevraged. Doel is zo – naast statistische gegevens - zicht te krijgen op de ervaren kwaliteit van woning, de woonomgeving (leefbaarheid) en de algemene tevredenheid van de bewoners. Daartoe gaat een medewerker van de dienst Wijkcommunicatie bij een aantal gezinnen op huisbezoek. De SHM is zich ervan bewust dat deze bevraging door 'een werknemer van de huisbaas' een invloed heeft op het antwoord van de huurder en daarom niet helemaal voldoet aan de voorwaarde van een 'objectieve' bevraging.

Ook hier wordt met een steekproef gewerkt, namelijk 40 gezinnen (25% van de gezinnen) die representatief zijn voor de wijk. De SHM-medewerker gebruikt hierbij een vragenlijst met open vragen, bezoeken worden niet aangekondigd. In juli 2020 gebeurde dit van deur tot deur, wegens de stijgende coronacijfers werd dit daarna verder gezet in een telefonische bevraging. De SHM stelt dat de terugkoppeling van het rapport en de bevraging naar bewoners nog gepland staat. Ook het bepalen van prioriteiten en het uitwerken van oplossingen met bewoners is een proces dat later kan plaatsvinden, nadat het gemeentebestuur bepaald heeft welke de (financiële) mogelijkheden zijn.

Het valt de visitatiecommissie op dat de SHM niet periodiek ruimte maakt voor een tevredenheidsmeting over de dienstverlening, met uitzondering van de bevraging van vertrekkende huurders. Meerdere aspecten

ten van de SHM-werking lenen zich namelijk tot een grondige bevraging, om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden. De visitatiecommissie denkt hierbij onder meer aan de communicatie over en dienstverlening bij de onderhoud- en herstellingswerken (zie OD 2.1, 4.1 en 6.1), het sociaal beleid en de huurderscontacten (zie PV 4) maar ook aan de samenwerking met andere woon- en welzijnsactoren (zie PV 4 en OD 6.1). Uit de reacties van actoren en huurders leidt de visitatiecommissie af dat hierin verbetering mogelijk en noodzakelijk is. Anonieme, objectieve en systematische bevragingen bieden de mogelijkheid deze vragen en problemen zichtbaar te maken, uit te klaren en op te volgen, om zo een verbeterproces te kunnen sturen. De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om hier werk van te maken en deze periodieke bevraging in de werking te implementeren. KBM toont tevens niet aan dat ze de resultaten van deze bevragingen én de hieruit gehaalde verbeterpunten ook effectief communiceert met de klanten. Er is dus zeker nog verbetering in het systeem van bevragingen mogelijk.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

De uitkomsten van de prestatiebeoordeling geven aan dat de SHM op de meeste doelstellingen goede prestaties levert, maar op 3 doelstellingen nog belangrijke stappen kan zetten om haar prestaties te verbeteren. Op verschillende plaatsen in dit rapport zijn suggesties gedaan die de goede prestaties kunnen borgen voor de toekomst of nog verbeteren. Het is aangewezen dat de SHM die ook meeneemt in de toekomst. Op basis van de uitkomsten van de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie aan de SHM de volgende aanbevelingen:

- (OD 1.5 – 4.1) Zet naast de strategie bij het fasegericht aanpakken van de onderbezetting, een door-dacht plan van aanpak op om deze mutaties op een wervende, begeleide en persoonsgerichte wijze te stimuleren. Betrek hierbij – indien mogelijk – andere sociale diensten en mantelzorgers. Werk op deze wijze naar een beter rationeel gebruik van de bestaande grotere woningen, aanvullend op de bouw van kleinere woonentiteiten. Maak tevens een strategie en actieplan op voor overbezette woningen, zeker als een overbezetting op basis van de definitie van de Vlaamse Codex Wonen dreigt, om deze situatie tijdig aan te pakken en zo dit probleem te vermijden;
- (OD 4.1 – OD 6.1) Bespreek met de lokale woon- en welzijnsactoren de vragen, verwachtingen en mogelijkheden naar breder overleg en een meer afgestemde samenwerking. Zoek naar betere en meer transparante afspraken, die bovendien regelmatig worden geëvalueerd op hun efficiëntie en zo nodig worden bijgestuurd;
- (OD 4.1) Besteed meer aandacht aan de klantgerichtheid van het toewijzingssysteem en stuur dit waar mogelijk bij. Dit betreft in het bijzonder de reactietermijnen en risico's op dubbele huur door de opzeggingstermijn die sommige nieuwe huurders op de private huurmarkt moeten respecteren. Minstens moeten de rechten van de kandidaat-huurder zijn gewaarborgd;
- (OD 4.2) Zorg voor een evaluatie en bijsturing van de aanpak bij huurdersachterstallen, zodat huurders tijdig worden aangesproken, opgevolgd en eventueel doorverwezen naar een welzijnsinstantie. Betrek de OCMW's bij deze oefening, om de nodige afspraken te maken over de onderlinge taakstelling;
- (OD 4.4) Creëer in alle gemeenten van het actieterrein mogelijkheden om samen met bewoners op zoek te gaan naar oplossingen voor vragen of problemen die zij aankaarten of die KBM op de agenda zet. Hierbij moet aandacht gaan naar zowel het wijkbeheer als de sociale huurprojecten. Door klanten een sterkere stem te geven en initiatieven af te stemmen, kan verbetering van de werking worden gerealiseerd;
- (OD 3.2 en OD 6.1) Werk met een eenduidig, duidelijk overzicht van onderhoud en herstellingswerken en wie hiervoor dient in te staan. Overweeg hiertoe al in de sector gebruikte overzichten te gebruiken, zoals bijvoorbeeld het "ZieZo!-boekje" (of de update ervan), om zo eenvormigheid na te streven. Stel dit overzicht ter beschikking aan alle huurders en gebruik dit actief bij alle aanvragen van herstellingen, bijvoorbeeld door er consequent naar te verwijzen. Zet hiernaast een goed systeem op om het

tijdig uitvoeren van werken te kunnen opvolgen en de communicatie met de huurders hierover te verbeteren. Bevraag de tevredenheid rond herstellingen en onderhoudswerken en herhaal dit periodiek, om zo de verbeteracties op te volgen en tijdig bij te sturen;

- (OD 6.1) Maak de klachtenprocedure ruim bekend. Biedt inzicht in de werking en het doel van deze procedure. Gebruik dit actief als een instrument om zo de dienstverlening van de SHM te verbeteren;
- (OD 6.3) Integreer het periodiek organiseren van huurdersbevragingen structureel in het DNA van de SHM. Organiseer tevredenheidsmetingen over de dienstverlening. Maak hierbij bijzondere ruimte voor een bevraging over de communicatie en de kwaliteit van onderhoud- en herstellingswerken en over het sociaal beleid, nét met als doel om dit te kunnen bijsturen. Durf ook de woon- en welzijnsactoren te bevragen over verbeteringsmogelijkheden in de samenwerking. Kies voor anonieme, objectieve en systematische bevragingen van de klanten om zo vragen en problemen zichtbaar te maken, deze uit te klaren en op te volgen, en daardoor een verbeterproces te kunnen sturen.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

KBM levert voor een groot deel van de operationele doelstellingen goede prestaties. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat de SHM de aanbevelingen in het rapport zal gebruiken om haar werking te verbeteren.

5.3 Goede praktijken bij de SHM

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

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling heeft de visitatiecommissie geen goede praktijken vastgesteld.

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Ine Baptist	Directeur
- Eric Schoofs	Voorzitter
- Gilbert Hulsmans	Bestuurslid
- Stijn Kuylen	Bestuurslid

Medewerkers SHM

- Patrick Tournier	Diensthofd Financiën en Personeel
- Daan Poncelet	Medewerker Woonprojecten
- Lars Burdzy	Diensthofd Woonprojecten
- Kris Vanden Boer	Medewerker Patrimonium
- Michel Vandenborre	Diensthofd Patrimonium
- Hatice Eren	Diensthofd Wijkcommunicatie en Klantencontacten
- Truus Horemans	Medewerker Wijkcommunicatie en Klantencontacten
- Inge Vanhoudt	Medewerker Wijkcommunicatie en Klantencontacten
- Ronny Manderveld	Diensthofd Verhuur
- Christophe Monzee	Medewerker huurderszaken

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Kristin Kerrenmans	Omgevingsambtenaar Leopolsburg
- Yves Moris	Deskundige ruimtelijke ordening - huisvestingsconsulent
- Nathalie Schepers	Dossierbehandelaar Woonkwaliteit HZ
- Luc Vranken	IGS Wonen in West Limburg - projectmedewerker
- Shanna Van Gompel	Coördinator IGS HBTL bij Stad Beringen
- Rony Herliska	Algemeen Directeur Heusden-Zolder
- Jente Van Coillie	Deskundige woonbeheer en duurzaamheid bij Stad Beringen
- Els Jennen	Teamverantwoordelijke ruimtelijk beheer en woonbeleid – Heusden-Zolder

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

Lien Arnauts	Sociale Dienst OCMW Ham - Huisvesting
Esmée van Gerven	Coördinator Stebo
Jef Lingier	Bestuur Huurdersyndicaat
An Dreessen	Stebo
Bart Princen	OCMW Herk-de-Stad – Dienst huisvesting
Guy Vanderlinden	Dienst Diversiteit – Stad Beringen
Ronnie Vanhove	Hoofdmaatschappelijk werker OCMW Beringen

Vera Hermans	CAW Limburg - preventieve woonbegeleiding
Sara Van Bilzen	Sociale Dienst OCMW Heusden Zolder
Lien Arnauts	OCWM Ham Diensthoofd Sociale dienst
Liesbeth Brusselaers	Opbouwwerk - RIMO Limburg - Buurtwerker
Patrick Moons	Opbouwwerk - RIMO Limburg - Buurtwerker
Bart Bynens	Coördinator Svpwl vzw - sociaal verhuurkantoor

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

Er waren een viertal sociale huurders aanwezig. Deze gesprekken gingen digitaal door omwille van de Coronacrisis.

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

Isabelle Thielemans	Schepen Heusden_Zolder
Patrick Witters	Schepen Beringen
Marc Heselmans	Burgemeester Ham
Wim Vangeel	Schepen Lummen
Bert Moyaers	Burgemeester Herk-de-Stad
Heidi Wuestenberg	Schepen Halen
Nancy Sanen	Schepen Tessenderlo – Voorzitter Bijzonder Comité

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. Artikel 4.17 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 spreekt echter niet langer van aangemelde woningen. Vanaf dan spreken we over de "projectenlijst", als referentiebasis. Om op die *projectenlijst* te komen moet een SHM verschillende stappen doorlopen (zie ook *Lokale beleidstoets* en *Renovatieoets*).

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 een inschrijvingsregister bij waarin de kandidaat-huurders zijn opgenomen, ook 'wachtlIJst' genaamd. De SHM is verplicht om minstens elk oneven jaar de wachtlIJst te actualiseren. Bij elke actualisatie kijkt de SHM de gezinssamenstelling na en controleert ze de inkomensvoorwaarde. De kandidaat-huurder krijgt op dat moment ook de mogelijkheid om zijn voorkeuren te wijzigen. De SHM kan de actualisatie op twee manieren aanpakken. Ten eerste kan de SHM alle kandidaat-huurders een actualisatiebrief bezorgen 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 of de vorige actualisatie. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM. Als 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). Als de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt hij geschrapt uit het inschrijvingsregister en verliest hij zijn plaats op de wachtlIJst, tenzij hij kan aantonen dat er sprake is van overmacht. Volgens de tweede manier om te actualiseren moet de kandidaat-huurder alleen reageren op de bovenvermelde brief als de informatie uit de KSZ fout is of als hij zijn keuzes wil wijzigen. Hij moet dus niet reageren als de informatie correct is en hij zijn eerder gemaakte keuzes wil behouden. Er zal dan ook geen herinneringsbrief moeten worden gestuurd. Alleen als de kandidaat-huurder niet meer voldoet aan de inkomensvoorwaarde, moet de SHM wel vragen om recente inkomensgegevens te bezorgen. Reageert hij niet binnen de vooropgestelde termijn of blijkt dat zijn huidige inkomen niet voldoet aan de inkomensgrens, wordt hij geschrapt uit het inschrijvingsregister. De SHM bepaalt in haar intern huurreglement welke wijze van actualisatie ze hanteert..

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 het Vlaams Woningfonds (*VWF*) en (2^o) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (*EKM*s). De door de het *VWF* verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor het *VWF* lagere rentetarieven hanteert dan de meeste private banken en geen eigen kapitaal inbreng verwachten. Zowel de woning als de ontlener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz.). De 'bijzondere sociale lening' wordt door het *VWF* ook 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's die optreden als kredietbemiddelaar voor het *VWF*. De *EKM*'s verstrekken sociale leningen 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 het *VWF*, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 *EKM*'s actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

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

vervangen door bouwtechnische en conceptuele normen en richtlijnen (zie ook *ontwerpleidraad* en *simulatietabel*).

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

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

erkenningenbesluit: De bepalingen uit het voormalige 'erkenningenbesluit' (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) werden geïntegreerd in het eengemaakt Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021, en zijn te vinden onder de artikelen 4.96 tot en met 4.128.

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

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

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

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

GSC of Gewestelijke Sociale Correctie: De Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarmee de Vlaamse

overheid lagere huurinkomsten van SHM's door huurders met een lager inkomen compenseert. De subsidie dekt het verschil tussen de reële inkomsten van de SHM's en een aantal geobjectiverde 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 huurachterstallen, niet-betaalde huurlasten evenals 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 boek 6 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 . 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. 6.1, eerste lid, 3° van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021).

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: Hiermee wordt verwezen naar de bepalingen van het Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. Deze bepalingen werden inmiddels geïntegreerd onder boek 6 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021

K-waarde of K-peil: de K-waarde geeft het algemene isolatieniveau van een woning aan. De K-waarde moet zo laag mogelijk zijn: een lage K-waarde betekent namelijk dat een woning beschikt over een hoog isolatieniveau, wat helpt om warmteverliezen tegen te gaan. De K-waarde wordt berekend aan de hand van de U-waarden (zie U-waarde) van de verschillende bouwdeelen en ook de compactheid van het gebouw speelt een belangrijke rol. Dit is immers logisch, want een compact gebouw heeft minder geveloppervlakte langs waar warmte verloren kan gaan. De EPB-wetgeving verplicht een K-waarde van ten hoogste K40 (of 40 W/m²K)

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

- **structurele leegstand:** binnen de visitatiemethodiek wordt een woning als structureel leegstaand beschouwd wanneer deze woning gedurende minimaal zes maanden leeg staat of als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject gedurende minimaal zes maanden zal leegstaan; SHM's dienen in hun rapportering aan de *VMSW* zelf aan te geven of een woning al dan niet structureel leeg staat;

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

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

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

nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (BSO)

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

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

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

projectenlijst: de projectenlijst bevat een lijst met projecten waarvan de verrichtingen principieel vatbaar zijn voor programmatie (en dus subsidiëring). Behoudens uitzonderingen moeten alle projecten eerst een *lokale beleidstoets* doorlopen (en renovatie- of vervangingsbouwprojecten ook een *renova-*

tietoets) alvorens ze op de projectenlijst kunnen komen. Nadat een project op de projectenlijst staat, kan het achtereenvolgens op de *meerjarenplanning* en de *korte termijnplanning* komen, alvorens het project in uitvoering gaat.

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

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

samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

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

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

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

toewijzingsreglement: Het 'toewijzen' gebeurt op basis van strikte regelgeving die in boek 6 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 is opgenomen. Gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden kunnen in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden bijkomende specifieke voorrangregels qua toewijzing 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. Die specifieke toewijzingsregels worden opgenomen in een toewijzingsreglement. (cf. art. 6.27 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021).

toezichthouder: de toezichthouder voor de sociale huisvesting, vermeld in artikel 4.81 van de Vlaamse Codex Wonen

U-waarde: De U-waarde geeft weer hoeveel warmte er verloren gaat per m² en per tijdseenheid bij een temperatuurverschil van 1°C tussen het binnen- en het buitenklimaat. De U-waarde wordt daarom uitgedrukt in W/m²K en moet best zo laag mogelijk zijn. Een lage U-waarde betekent namelijk dat er weinig warmte verloren gaat.

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

verhuring buiten sociaal huurstelsel: Een SHM heeft de mogelijkheid om een beperkt deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuring buiten sociaal huurstelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die daartoe door de Vlaamse Regering erkend zijn (cf. boek 6, deel 11 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021).

VIVAS: Vereniging Inwoners VAN Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

Vlabinvest: Vlabinvest (voluit: Vlaams Agentschap voor Gronden 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 6.19 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 bepaalt de voorrangregels die van toepassing zijn als een SHM een sociale huurwoning toewijst. Artikel 6.20 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 bepaalt een aantal voorrangregels waarbij een SHM vrij kan kiezen of ze die al dan niet toepast.

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

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtlijst: zie *actualisatie*

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

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



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

**Formele reactie van
Kantonnale Bouwmaat-
schappij (7000),
Beringen
op het visitatierapport van
15 augustus 2021**



Vlaams minister van Financiën en Begroting,
Wonen en Onroerend Erfgoed
De heer Matthias Diependaele
Koning Albertlaan II-laan 7
7^{de} verdieping
1210 Brussel

Aan de heer Peter Bulckaert
Voorzitter visitatiecommissie

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk KBM/reactie visitatierapport	datum 2021-09-15
Contactpersoon Ine Baptist	telefoon 011 24 60 62	e-mail inebaptist@kbmbe.be	

Prestatiebeoordeling door de visitatiecommissie - definitieve rapport van 16 augustus 2021

Geachte heer de minister
Geachte heer Bulckaert

Het tweede visitatierapport over de prestaties van onze huisvestingsmaatschappij werd door de visitatiecommissie voorgesteld aan onze raad van bestuur op 20 mei 2021. De visitatiegesprekken vonden plaats op 18 en 19 februari 2021 met respect voor de nodige coronamaatregelen. Op 16 augustus 2021 ontvingen we het definitief rapport welke aan onze bestuursleden en ons voltallig personeel werd bezorgd en besproken werd op onze raad van bestuur van 25 augustus 2021.

De raad, de directie en de medewerkers namen dan ook met veel aandacht kennis van de behaalde resultaten en de uitgebreid onderbouwde beoordelingen die in het visitatierapport werden neergeschreven. Ons inziens vormt het visitatierapport een kritische, doch rechtvaardige beoordeling van onze werking.

In het vorige visitatierapport was er sprake van 1 doelstelling die voor verbetering vatbaar was “de SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid”. Er werd de afgelopen jaren op een strategische wijze gewerkt aan deze operationele doelstelling. De sterke vooruitgang op dit domein is dan ook waar te nemen in dit visitatierapport.

Ditmaal scoren we op 1 operationele doelstelling zeer goed, 13 operationele doelstellingen goed en 3 operationele doelstellingen voor verbetering vatbaar.

Wij zijn zeer verheugd voor de erkenning die wij krijgen voor de financiële leefbaarheid binnen onze organisatie. Dit is een inspanning waar we samen met al onze medewerkers en raad van bestuur dag in dag uit aan werken. Dit doen we in hoofdzaak door de (huur)inkomsten te verzekeren aan de hand van controle op huurachterstanden, het behouden van een laag percentage aan leegstand, inzetten van subsidies en het voorzien van grondreserves. KBM bouwt er verbouwt bovendien duurzaam en prijsbewust. Daarnaast proberen we de kosten voor onze huurders zo beperkt mogelijk te houden door prijsbewust te verhuren.

Deze vruchtbare financiële basis is een uitstekend vertrekpunt voor de uitdagingen in de nabije toekomst. Voorts ontvingen we van de visitatiecommissie ook lof over de aanpak inzake de Europese duurzaamheidseisen en over een groot deel van onze core business namelijk de projectmatige en

participatieve aanpak inzake het bouwen en verbouwen van onze woningen in nauw overleg met lokale stakeholders.

We betreuren dat er voor KBM geen goede praktijken weerhouden werden en we wensen dan nog graag vier suggesties hiertoe te formuleren nl.:

- In niet-corona tijden, doen we collectieve sleutelmomenten zodat de burens elkaar leren kennen;
- Huurders mogen steeds zaken overnemen van vertrekkende huurders en die afspraken worden geborgen in onze plaatsbeschrijving;
- We werken hard om de financiële overheadkosten te drukken: daartoe sluiten we zoveel mogelijk raamovereenkomsten en nemen we onze kosten nauwgezet onder de loep;
- We werken op een participatieve manier met al onze stakeholders aan ons bouwproces waar we door middel van een time-gebonden aanpak het bouwproces projectmatig sterk bewaken.

Uiteraard zijn wij ons ook sterk bewust van de 3 operationele doelstellingen waar we voor verbetering vatbaar scoren. We houden hiermee rekening in de verdere uitbouw en bijsturing van onze werking. Op basis daarvan keurde de raad van bestuur het plan van aanpak in bijlage goed, dat uitgewerkt werd als grotendeels een reactie op de aanbevelingen van de visitatiecommissie bij de doelstellingen 4.1., 4.2., 6.1., die als eindbeoordeling "voor verbetering vatbaar" scoren. Als KBM willen we onszelf ook een kritische spiegel voorhouden en alle aanbevelingen die de visitatiecommissie formuleerde ter harte nemen. We waren ons reeds van een aantal zaken bewust en hadden deze reeds in gang gezet in 2020 zoals bijvoorbeeld: de aanwerving van twee communicatieprofielen, de samenwerking met een communicatiebureau rond de uitwerking van een communicatiestrategie voor KBM, het verhogen van kwaliteitsbevragingen zoals bijvoorbeeld bij vertrekkende huurders, meer en gerichte huisbezoeken door de dienst wijkcommunicatie en het organiseren van buurtbabbels. Dit plan van aanpak zal in ons huidige en in ons volgend strategisch plan verwerkt worden.

Na publicatie van het definitieve rapport zullen we actief communiceren over dit rapport met onze huurders, lokale beleidsverantwoordelijken en de welzijnsactoren waarmee wij samenwerken.

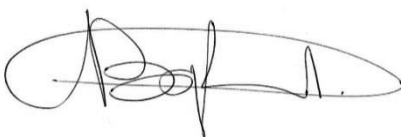
Mijnheer de minister, wij zijn ervan overtuigd dat we met ons plan van aanpak de basis leggen voor een verdere optimalisatie van onze werking. Naast de voorgestelde acties zal KBM zich in de toekomst uiteraard verder blijven inzetten om haar voornaamste doelstelling nl. een betaalbare, degelijke en zekere thuis te creëren voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden.

Wij hopen dan ook om u met dit schrijven te hebben overtuigd van onze vastberadenheid om ook de komende jaren te werken aan het optimaliseren van onze dienstverlening en prestaties.

We danken alvast al onze medewerkers die met veel goesting en een onmiskenbare inzet bijgedragen hebben aan dit resultaat.

Tot slot wenst de raad de leden van de visitatiecommissie te bedanken voor hun inzet, hun expertise en heldere terugkoppeling.

Met hoogachting
Namens de Raad van Bestuur



Ine Baptist
Directeur



Erik Schoofs
Voorzitter

Plan van aanpak in functie van de aanbevelingen van de visitatiecommissie in het definitief
visitatierapport van KBM dd. 16 augustus 2021

INLEIDING

Onderstaand plan van aanpak is opgevat als een eerste ontwerp van aanpak. Het is uitgewerkt in functie van de aanbevelingen van de visitatiecommissie met betrekking tot de doelstellingen 4.1., 4.2. en 6.1., waarop KBM “voor verbetering vatbaar” scoort. Ook de overige aanbevelingen werden aansluitend opgenomen.

Dit plan van aanpak zal geïntegreerd worden in het bestaande en in het volgende strategisch plan wat KBM zal opstellen vanaf 2023.

Onze verbeteracties werden zo SMART mogelijk geformuleerd. Onder ‘SMART’ verstaan we 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 ‘Meetbaar zijn door onze SHM; - gedragen of ‘A’cceptabel zijn binnen onze organisatie, zowel voor onze raad van bestuur als door onze medewerkers; - haalbaar of ‘R’ealistisch zijn, door rekening te houden met de noodzakelijke kennis, capaciteit en middelen om deze doelstellingen te bereiken; - ‘T’ijd- of termijngebonden zijn geformuleerd (wanneer willen wij welke doelen behalen?), wat toelaat om de resultaten, en ook de tussentijdse resultaten, duidelijk te evalueren en de aanpak eventueel bij te sturen.

We zullen garant staan voor een consequente uitvoering van de voorgestelde maatregelen en zullen een opvolgingsinstrument uitwerken zodat de raad van bestuur de verbeteraanpak accuraat kan opvolgen, evalueren en eventueel gericht kan bijsturen.

**Plan van aanpak naar aanleiding van aanbevelingen m.b.t. de beoordeling “voor
verbetering vatbaar”**

Het visitatierapport vermeldt 3 doelstellingen die voor verbetering vatbaar zijn: doelstelling 4.1., 4.2. en 6.1.

Operationele doelstellingen		
OD 4.1.	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	v.v.v.
OD 4.2.	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	v.v.v.
OD 6.1.	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	v.v.v.

1) OD 4.1.: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

AANBEVELING

- a. 1) Zet naast de strategie bij het fasegericht aanpakken van de onderbezetting, een doordacht aanpakplan op om deze op een wervende, begeleidde en persoonsgerichte wijze te stimuleren. Betrek hierbij – indien mogelijk – andere sociale diensten en mantelzorgers. Werk op deze wijze naar een beter rationeel gebruik van de bestaande grotere woningen, aanvullend op de bouw van kleinere woonentiteiten (OD 4.1- OD 1.5.).
- 2) Maak tevens een strategie en actieplan op voor de overbezette woningen zeker als een overbezetting op basis van de definitie van de Vlaamse Codex Wonen dreigt, om deze situatie tijdig aan te pakken en zo dit probleem te vermijden (OD 4.1- OD 1.5.).

PLAN VAN AANPAK

a.1) Aanpakplan onderbezetting:

- Voor wat betreft de dienst woonprojecten zullen omvormingen van grotere woningen naar kleinere woningen veel voorkomend zijn in het kader van badkamer- en totaalrenovaties. De kwaliteit van de woningen wordt verhoogd, de slaapkamer wordt immers omgevormd tot een badkamer. Deze aanpak zal via deze weg al een impact hebben op de omvang van de onderbezettingsproblematiek. Anderzijds zal de dienst verhuur een nieuwe werkwijze op poten zetten die er toe zal leiden dat we onderbezetting gaan aanpakken en dat dit fundamenteel zal uitgebreid worden zonder dat dit een te zware impact heeft op de wachtlijst. Er wordt bijvoorbeeld gedacht aan het werken volgens het ritsprincipe op de wachtlijst. Hierbij kunnen enkele mogelijkheden zijn: telkens bij een verhuring wel of niet de onderbezettingslijst hanteren, en/of bij een verhuring afwisselend een reguliere kandidaat-huurder en een onderbezette kandidaat-huurder uitnodigen, ... Een meer wervende aanpak zal in samenwerking met de dienst wijkcommunicatie en klantencontacten op poten gezet worden. Voorstel is om huisbezoeken te doen bij onderbezette woningen om de bewoners warm te maken om te verhuizen naar een kleinere woning, wat de voordelen zijn van een verhuis naar een kleinere woning (minder energiekosten en minder onderhoud). De dienst wijkcommunicatie zal hiertoe ook een flyer opstellen met een toelichting: bijvoorbeeld hoe er recht op kan zijn, welke tips van pas komen bij een verhuis. Bij nieuwe projecten met kleine eenheden in een wijk wordt ook steeds een specifieke aanpak uitgewerkt.

Specifiek	Dienst woonprojecten doet omvormingen van grotere woningen naar kleinere woningen. Dienst verhuur werkt nieuwe werkwijze die er toe zal leiden dat onderbezetting wordt aangepakt. Meer wervende aanpak die in samenwerking met de dienst wijkcommunicatie en klantencontacten op poten zal gezet worden (vb. flyer en bezoeken en projecten in de kijker).
Meetbaar	Opvolgen of het aantal onderbezette woningen daalt en het aantal onderbezette kandidaat-huurders afneemt.
Acceptabel	Er zal de nodige tijd vrij gemaakt worden om tegemoet te komen aan deze doelstelling. Dit zowel binnen de dienst woonprojecten als binnen de dienst verhuur. Hiertoe zal de nodige capaciteit vrij gemaakt worden.
Realistisch	Deze doelstelling zal opgevolgd worden door een medewerker van de dienst verhuur en opgevolgd worden door het diensthoofd woonprojecten en het diensthoofd en een medewerker van de dienst wijkcommunicatie.
Tijdsgebonden	Binnen de dienst verhuur en woonprojecten werd dit al nauwgezet opgevolgd en wordt dit gecontinueerd. Deze actie was reeds opgestart in 2021 binnen de dienst verhuur (er werden reeds bevestigingen gedaan bij andere sociale

	huisvestingsmaatschappijen naar aanpak). Het plan van aanpak zal in het najaar van 2021 goedgekeurd door de RVB en zal verder uitwerking krijgen in 2022. De dienst wijkcommunicatie zal hiermee starten in 2022.
--	---

PLAN VAN AANPAK

a.2) Strategie/ actieplan voor de overbezette woningen – norm Vlaamse Codex Wonen tijdig probleem aan te pakken en te vermijden.

Er zal een procedure worden opgesteld om overbezetting aan te pakken. Dit zowel administratief, sociaal als technisch. Waarbij een toetsing van de Vlaamse Wooncode zal gebeuren in functie van de bewoners en de oppervlakte van woonlokalen.

Een meer wervende aanpak in samenwerking met de dienst wijkcommunicatie zal worden bekeken. Voorstel is om huisbezoeken te doen bij overbezette woningen om de bewoners warm te maken om te verhuizen naar een grotere woning. De dienst communicatie zal hiertoe ook een flyer opstellen met een toelichting: bijvoorbeeld dat er recht op is, hoe de procedure zal verlopen en dat de dienst wijkcommunicatie hen met tips kan bij staan bij de verhuis.

De verhuurdienst zal een periodieke evaluatie doorvoeren van de situaties van overbezetting in functie van de normen van de Vlaamse wooncode.

Specifiek	Dienst verhuur zal een periodieke evaluatie doorvoeren van de situaties van overbezetting in functie van de normen van de Vlaamse wooncode. Een meer wervende sociale aanpak zal met de dienst wijkcommunicatie en klantencontacten worden uitgewerkt. Gedacht wordt bijvoorbeeld aan een flyer en huisbezoeken.
Meetbaar	Evalueren hoeveel mensen ingingen op het aanbod en waarom mensen niet ingingen op het aanbod.
Acceptabel	Er zal de nodige tijd vrij gemaakt worden om tegemoet te komen aan deze doelstelling.
Realistisch	De dienst verhuur heeft een medewerker die deze doelstelling ter harte neemt. Ook de dienst wijkcommunicatie zal hiervoor de nodige capaciteit vrijmaken die beschikbaar is.
Tijdsgebonden	Deze actie zal worden uitgevoerd worden vanaf heden en zal jaarlijks opgevolgd worden.

AANBEVELING

- b. Bespreek met de lokale woon-en welzijnsactoren de vragen, verwachtingen en mogelijkheden naar breder overleg en een meer afgestemde samenwerking. Zoek naar betere en meer transparante afspraken, die bovendien regelmatig kunnen worden geëvalueerd op hun efficiëntie en zo nodig worden bijgestuurd (OD 4.1. – OD 6.1.).

PLAN VAN AANPAK

KBM wil staan voor een outreachende en doelgerichte aanpak. Periodiek en structureel overleg met de woon-en welzijnssector waarbinnen de verwachtingen bespreekbaar gemaakt worden, en wie exact welke taken opneemt is noodzakelijk. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn via het lokaal woonoverleg (LWO). Ook de doelstellingen en

de resultaten van het structureel overleg kunnen hier worden besproken. Dit uiteraard naast een dossiergerichte – casestudy aanpak. Sowieso dringen uniforme en duidelijke afspraken zich op in eerste instantie met de OCMW's daarom zal er gekeken worden of met hen een soort van protocol kan opgesteld worden.

Er werden verder inmiddels reeds afspraken gemaakt met diverse instanties om het niet enkel te hebben over de individuele dossiers maar ook vooral over de strategie en visie inzake aanpak van onze doelgroep, een template om een gericht overleg te hebben zal worden opgesteld:

- Met woonbegeleiding (CAW) werd inmiddels afgesproken om twee maal per jaar samen te komen. De eerste keer vond reeds in juni 2021 plaats en de volgende keer is vastgelegd eind september.
- Met EKWo is er eveneens een overleg in juni 2021 geweest en ook daar zal er een tweejaarlijkse samenkomst georganiseerd worden. De volgende afspraak is reeds begin september vastgelegd.
- Met Stebo werd afgesproken 1 maal per jaar samen te komen. Voor 2021 was dit in april. Daar werden afspraken gemaakt rond uitwisseling van gegevens en terugkoppeling. Zodat dit ook intern kan worden opgevolgd.
- Met VZW Oasis is er ook een jaarlijks overleg om te zien wat we van elkaar kunnen verwachten en welke wijken er mee opgenomen worden.
- Ook met de politie en de OCMW's zullen op het einde van het jaar vaste overlegmomenten geprikt worden.
- Met RIMO zijn de wijkteams minimaal 4 maal per jaar geprikt en zullen ook nog andere structurele overlegmomenten geprikt worden.
- Met de gemeentelijke diensten zullen waar noodzakelijk nog overlegmomenten geprikt worden.

Indien we voor het overige nog concrete vragen krijgen van bepaalde gemeenten of andere woon- en welzijnsactoren zullen we onmiddellijk aansturen op overlegmomenten om deze vragen verder te verduidelijken en te komen tot een voor beide partijen gewenste vorm van overleg. Sowieso zal KBM in 2022 een systematische bevraging doen van alle actoren om na te gaan welke optimalisering mogelijk zijn in het bestaande overleg. Dit zal gebeuren in het kader van ons extern communicatieplan. KBM staat voor kwaliteitsvolle woningen in een aangename leefomgeving. Het is belangrijk dat onze medewerkers aanvoelen en bevragen wat er leeft bij onze huurders. We voelen hun tempo aan en proberen onze maatregelen op maat van de individuele situatie, complex of wijk af te stemmen. In bepaalde wijken werken we reeds samen met RIMO en in alle wijken met Stebo.

In Beringen hebben we in samenwerking met VZW Oasis sinds juni 2021 al 9 buurtbars georganiseerd, die een laagdrempelig aanspreekpunt vormen. We hebben op die manier al heel wat mensen kunnen bereiken en zo kunnen luisteren naar hun verhaal en kunnen inspelen op hun noden. Deze buurtbars staan nog tem eind september in Beringen gepland. KBM heeft zelf materiaal aangekocht om dit initiatief ook uit te rollen in andere gemeentes. Zo hebben we al verschillende buurtbabbels gedaan in Ham (3) en één in Heppen (Leopoldsburg) omdat we daar ook signalen binnenkregen van leefbaarheidsproblemen. We willen deze ook aangrijpen om zelf vragen te stellen aan de huurders naar tevredenheid, werking en verschillende aandachtspunten. We merken

dat een goede kop koffie met taart mensen dichterbij elkaar brengt maar ook onze huurders dichterbij KBM en gaan op dit elan verder werken.

In onze grotere wijken gaan we opnieuw bewonersvergaderingen organiseren vanaf najaar 2021 daar is een plan van aanpak toe opgemaakt. De periodiciteit waar mee dit gebeurt is afhankelijk van de grootte van de wijk. Als we verschillende meldingen binnen krijgen van leefbaarheidsproblemen gaan we niet wachten om vroeger in te grijpen en een gepast initiatief te nemen.

De huisbezoeken n.a.v. klachten worden ook maandelijks vastgelegd. Als er iets dringend is wordt niet gewacht maar meteen ingegrepen. Er zullen ook op aanraden van de visitatiecommissie huisbezoeken worden ingepland bij alle nieuwe huurders. Voor de verhuringen vanaf 1 oktober 2020 zijn we er in geslaagd bij alle nieuwe huurders een huisbezoek te plannen. Dit zal systematisch verder gezet worden. We overlopen een checklist wat voor KBM belangrijk is, we brengen de rechten en plichten onder de aandacht, we doen een rondgang in de woning, we doen een enquête om de werking van onze diensten te bevragen (onthaal, telefonisch – mondelinge contacten, hoe was de plaatsbeschrijving, de info die ze krijgen bij de verhuring...). Deze laatste feedback wordt gerapporteerd aan de staf om maatregelen te nemen binnen de diverse diensten. Deze feedback zal eveneens worden teruggekoppeld en voorzien worden van de nodige acties naar de raad van bestuur.

We gaan een onderzoek voeren om mogelijks te starten met een dialooggroep/klankbordgroep met bewoners om ook op die manier input te krijgen over onze werking en de optimalisatie daarvan.

Specifiek	Inzetten op overlegmomenten en structurele afspraken (samenwerkingsprotocol) die concreet worden vastgelegd. Afspraken worden opgevolgd en actoren bevroegd. Uitrollen van verdere activiteiten in de wijken (buurtbabbels, buurtbars en wijkvergaderingen). Opstart met een dialooggroep/klankbordgroep onderzoeken. Rapportage over aantal buurtbabbels, aantal bewonersvergaderingen, huisbezoeken, overlegmomenten en resultaten van tevredenheidsmetingen.
Meetbaar	De dienst wijkcommunicatie en de dienst verhuur zullen over de hierboven vermelde items terugkoppeling bieden aan de stafvergadering en de raad van bestuur.
Acceptabel	De dienst wijkcommunicatie was zichzelf bewust dat er meer moest ingezet worden op structureel overleg en was zichzelf reeds aan het organiseren hieromtrent. Ook de dienst verhuur zal een overleg met de OCMW's op touw zetten.
Realistisch	De leidinggevende van de dienst wijkcommunicatie en in tweede orde het diensthoofd van de dienst verhuur zullen vooral het aanspreekpunt zijn voor het structureel overleg met woon- en welzijnsactoren.
Tijdsgebonden	Reeds in 2021 zal het structureel overleg plaatsvinden. De rapportage aan de raad van bestuur zal vanaf 2021 plaatsvinden. Vanaf 2022 zal dit

	doorgetrokken worden en zal er ook een bevraging gebeuren van de actoren of zij deze manier van werken afdoende vinden.
--	---

AANBEVELING

- c. Besteed meer aandacht aan de klantgerichtheid van het toewijzingssysteem en stuur dit waar mogelijk bij. Dit betreft in het bijzonder de reactietermijnen en risico's op dubbele huur door de opzeggingstermijn die sommige nieuwe huurders op de private huurmarkt moeten respecteren. Minstens moeten de rechten van de kandidaat-huurder zijn gewaarborgd (OD 4.1).

PLAN VAN AANPAK

Meer aandacht besteden aan de klantgerichtheid van het toewijzingssysteem en dit waar mogelijk bijsturen.

KBM zal voortaan een aanpak uitwerken waarbij een evenwicht gezocht wordt tussen enerzijds de rechten van de kandidaat-huurder (termijn van 15 dagen die gerespecteerd dient te worden na aanbod + vermijden van betaalbaarheidsproblemen en dubbele huur zal waar mogelijk vermeden worden). Doch wil de KBM hierin ook een evenwicht vinden met het vermijden van leegstand. De KBM zal hiervoor bij andere SHM's te raden gaan en anderzijds de goede praktijken van andere SHM's bekijken. Ook zal zij een bevraging doen binnen het Woonplatform Limburg.

KBM staat open voor versnelde toewijzingen op voordracht van partners. In het verleden werd hierover toelichting gegeven aan de OCMW's in haar actieterrein. Een aantal OCMW's staan daar voor open, wij gaan hierop in als dit een vraag is. De visitatiecommissie raadt aan om verder een afsprakenkader te ontwikkelen en die afspraken af en toe aan bod te laten komen tijdens een overlegmoment. We zullen hiertoe ook afspraken in ons samenwerkingsprotocol dat we met OCMW's willen uitwerken.

We gaan op zoek naar een nieuwe evenwichtige procedure en hier gaat een herwerking uit voort vloeien. Zo zullen we vanaf het najaar van 2021 bij elke toewijzing ook onmiddellijk telefonisch contact om te peilen naar de interesse van de kandidaat. Als die dadelijk aangeeft niet geïnteresseerd te zijn, dan zorgen we ervoor dat de tweede op de lijst ook aangeschreven wordt. Een mogelijke conclusie zou kunnen zijn dat we gedifferentieerd gaan werken. Bijvoorbeeld zullen we in 2021 de panden en woningtypes afbakenen en definiëren waar we vaststellen dat regelmatig weigeringen gebeuren (bv. oudere panden) en voor deze lijst van panden zullen we de eerste 3 kandidaten gelijktijdig aanschrijven.

Specifiek	Herziening toewijzingsprocedure en overleg met OCMW's. Bijkomende doelstellingen: rapportage over leegstandcijfers, data toewijzing in relatie tot verhuurdatum,...
Meetbaar	Evaluatie van de nieuwe toewijzingsprocedure. Rapportage over de bijkomende doelstellingen: rapportage over leegstandcijfers, data toewijzingen in relatie tot de verhuurdatum,...

Acceptabel	Het diensthoofd zal trachten een procedure uit te werken die een balans vindt tussen leegstand en het vermijden van dubbele huur en een aanpak die rekening houdt met de rechten van de huurder.
Realistisch	De leidinggevende zal hiertoe prioriteit voorzien alsook andere SHM's / WPL en SHM's met goede praktijken ter zake naar hun aanpak bevragen om zo tot een constructieve procedure te komen.
Tijdsgebonden	Eind 2021 herwerking van de procedure. Jaarlijkse toetsing of de procedure nog beantwoordt aan de vooropgestelde doelstellingen. Maandelijks bijkomende doelstellingen rapporteren naar de raad van bestuur vanaf 2021.

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

AANBEVELING

Zorg voor een evaluatie en bijsturing van de aanpak bij huurdersachterstallen, zodat huurders tijdig worden aangesproken, opgevolgd en eventueel doorverwezen naar een welzijnsinstantie. Betrek de OCMW's bij deze oefening om de nodige afspraken te maken over de onderlinge taakstelling (OD 4.2).

PLAN VAN AANPAK

KBM beschikt over een procedure bij huurachterstal. We zullen met de raad van bestuur en de OCMW's bespreken om de OCMW's in een eerder stadium te betrekken bij de probleemsituaties. OCMW's zullen reeds bij het versturen van een oproeping in verzoening om bemiddeling verzocht worden. De achterstal bedraagt op dat ogenblik 1 tot maximaal 2 maanden huur. Ten opzichte van de voorafgaande situatie zullen de OCMW's 1 à 2 maanden eerder in het traject betrokken, tijd die kan benut worden om de financiële situatie van de huurder in kaart te brengen en een oplossing te bewerkstelligen, op een ogenblik dat er nog geen acute dreiging tot uithuiszetting is. Bedoeling is om op die manier het aantal uithuiszettingen omwille van achterstallige huur te verminderen en minder gerechtskosten te veroorzaken ten laste van de huurders.

We beseffen dat we sneller en structureel aan het bevoegde OCMW moeten melden dat er problemen zijn opdat zij kunnen meewerken aan een gepaste oplossing en de huurdersachterstallen niet toenemen. Zoals reeds voorafgaand gemeld zal er een samenwerkingsovereenkomst/protocol met afspraken worden opgesteld en gesloten worden met de OCMW's.

Er zijn hiertoe reeds gesprekken met het OCMW van Heusden-Zolder en het OCMW van Halen gevoerd, een verwerkersovereenkomst is in opmaak, de eerste dossiers zijn reeds overgemaakt. Door in dialoog te gaan met OCMW's kunnen we ook te weten komen wat voor hen werkbaar is en ook de goede praktijken van hen leren kennen. We zullen sowieso ook een bevraging doen bij andere SHM's/WPL om onze procedure te optimaliseren.

Vanaf de eerste aanmaning zal er een uitdrukkelijke vermelding zijn van de mogelijkheid om een afbetalingsregeling aan te vragen en van de samenwerking met het OCMW.

KBM wil (nog) meer inzetten op een persoonlijke aanpak via telefonische contacten en/of huisbezoeken.

De procedure zal daartoe worden aangepast en verfijnd. We zullen maandelijks de evolutie van de achterstallen opvolgen en bijsturen waar nodig. Er zal een rapportering aan de raad van bestuur gebeuren over huurachterstallen, lopende procedures bij de rechtbanken en een analyse van de huurbeëindigingen.

De dienst wijkcommunicatie en klantencontacten zal sensibiliserend werken door middel van een flyer inzake huurachterstal met een voorstel van mogelijkheden tot een afbetalingsplan als er financiële problemen zijn en zal ook verwijzen naar het OCMW bij financiële problemen.

Specifiek	Herziening procedure bij huurachterstal, mensgerichte aanpak samen met de OCMW's. Afspraken verankeren in een protocol. Sensibiliserende aanpak door de dienst wijkcommunicatie en klantencontacten. Rapportage over de bijkomende doelstellingen naar staf en raad van bestuur: rapportage over huurachterstallen, verzoeningen,...
Meetbaar	Evaluatie van nieuwe procedure huurachterstallen. Rapportage over bijkomende doelstellingen: rapportage over huurachterstallen, verzoeningen,...
Acceptabel	Het diensthoofd zal trachten een procedure uit te werken die een balans vindt tussen aanklampend en sociaal werken enerzijds en administratief werken anderzijds om huurachterstal te beperken.
Realistisch	De leidinggevende zal hiertoe prioriteit voorzien alsook andere SHM's naar hun aanpak bevragen en goede praktijken bestuderen en WPL bevragen om zo tot een constructieve procedure te komen.
Tijdsgebonden	Herziening brieven 2021. Nieuwe procedure tegen juni 2022. Rapportage vanaf 2022.

3) OD 6.1.: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

AANBEVELING

- a. Bespreek met de lokale woon- en welzijnsactoren de vragen, verwachtingen en mogelijkheden naar breder overleg en een meer afgestemde samenwerking. Zoek naar betere en meer transparante afspraken, die bovendien regelmatig kunnen worden geëvalueerd op hun efficiëntie en zo nodig worden bijgestuurd (OD 4.1- 6.1.).

PLAN VAN AANPAK

- a. Zie eveneens punt 1) c. waarin wordt toegelicht hoe KBM haar overleg met lokale woon- en welzijnsactoren zal organiseren. Hieraan kunnen we dus nog toevoegen dat de dienst verhuur eveneens een structureel overleg met de OCMW's zal vastleggen omtrent de huurachterstallen maar ook rond de versnelde toewijzingen op voordracht van partners. Vroeger werd hierover toelichting gegeven aan de OCMW's in haar actieterrein. We nemen graag de suggestie van de visitatiecommissie ter harte om een afsprakenkader (protocol/samenwerkingsovereenkomst) te ontwikkelen en die afspraken aan bod te laten komen tijdens een overlegmoment en deze periodiek op te volgen.

Specifiek	Herziening procedure bij huurachterstal en betrekken van OCMW's. Afspraken verankeren in een protocol en deze periode opvolgen.
-----------	--

	Sensibiliserende aanpak door de dienst wijkcommunicatie en klantencontacten. Rapportage over de bijkomende doelstellingen naar staf en raad van bestuur: rapportage over huurachterstallen, verzoeningen,...
Meetbaar	Evaluatie van nieuwe procedure huurachterstallen. Rapportage over bijkomende doelstellingen: rapportage over huurachterstallen, verzoeningen,...
Acceptabel	Het diensthoofd zal trachten een procedure uit te werken die een balans vindt tussen aanklampend en sociaal werken enerzijds en administratief werken anderzijds.
Realistisch	De leidinggevende zal hiertoe prioriteit voorzien alsook andere SHM's naar hun aanpak bevragen en goede praktijken bestuderen en WPL bevragen om zo tot een constructieve procedure te komen.
Tijdsgebonden	Herziening brieven 2021. Nieuwe procedure tegen juni 2022. Rapportage vanaf 2021.

Specifiek	Inzetten op overlegmomenten die concreet worden vastgelegd. Die worden opgevolgd en bevraagd.
Meetbaar	De dienst wijkcommunicatie en de dienst verhuur zullen hierover een terugkoppeling bieden aan de stafvergadering en de raad van bestuur.
Acceptabel	De dienst wijkcommunicatie was zichzelf bewust dat er meer moest ingezet worden op structureel overleg en was zichzelf reeds aan het organiseren hieromtrent. De dienst Verhuur zal ook een dergelijk overleg met de OCMW's op getouw zetten.
Realistisch	De leidinggevende van de dienst wijkcommunicatie en in tweede orde het diensthoofd van de dienst verhuur zullen vooral het aanspreekpunt zijn voor het structureel overleg met woon- en welzijnsactoren.
Tijdsgebonden	Reeds in 2021 zal het eerste structureel overleg plaatsvinden. Vanaf 2022 zal dit doorgetrokken worden en zal er ook een bevraging gebeuren van de actoren of zij deze manier van werken afdoende vinden.

AANBEVELING

- b. Werk met een eenduidig, duidelijk overzicht van onderhoud en herstellingswerken en wie hiervoor dient in te staan. Overweeg hiertoe reeds in de sector gebruikte overzichten te gebruiken, zoals bijvoorbeeld het "ZieZO!-boekje" (of de update ervan), om zo eenvormigheid na te streven. Stel dit overzicht ter beschikking aan alle huurders en gebruik dit actief bij alle aanvragen naar herstellingen, bijvoorbeeld door er consequent naar te verwijzen. Zet hiernaast een goed systeem op om het tijdig uitvoeren van werken te kunnen opvolgen en de communicatie met huurders hierover te verbeteren. Bevraag de tevredenheid rond herstellingen en onderhoudswerken en herhaal dit periodiek om zo de verbeteracties op te volgen en tijdig bij te sturen (OD 3.2. en OD 6.1).

PLAN VAN AANPAK

- b. KBM geeft momenteel absolute prioriteit aan een verdere analyse van de werking van de dienst patrimonium. Er werd hiertoe een audit besteld bij een externe partner (aanvang: september 2021). Een betere dienstverlening bieden aan de huurders blijft hierbij het belangrijkste uitgangspunt. De werking zal bijgevolg waar nodig geoptimaliseerd worden in functie van de audit. Sowieso beseffen we dat structurele aanpassingen in de werking in het vooruitzicht dienen gesteld te worden. We houden hierbij zeker rekening met de suggesties van de medewerkers en de visitatiecommissie. In overleg met de bestuursinstanties zullen de nodige veranderingsprocessen na de audit bekeken worden.

Doch werden er op korte termijn al een aantal maatregelen genomen. Er werd reeds een inhoudelijke en vormelijke update gedaan van het rechten- en plichtenboekje waarin netjes uitgelegd wordt welke werken ten laste zijn van KBM en welke ten laste van de huurder zijn. Het boekje werd levendig en toegankelijk geschreven voor de huurder en heeft een aantrekkelijke en kleurrijke vorm gekregen. Deze nieuwe brochure werd in juli goedgekeurd door de raad van bestuur. In het najaar van 2021 zullen alle huurders aangeschreven worden en een rechten en plichten boekje ontvangen. Ook op onze website zal hiernaar verwezen worden en de website zal in overeenstemming met dit boekje gebracht worden in 2021.

Over dit rechten en plichten boekje zal ook vorming gegeven worden aan onze medewerkers van het onthaal, van de dienst patrimonium, klanten en wijkcommunicatie, onze techniekers en de financiële dienst. Opdat iedere bevoegde medewerker de correcte info aan de huurder(s) kan verstrekken. Al onze partners (buurtwerkers, opbouwwerkers, wijkagenten, enz...) gaan ook de boekjes ontvangen en we gaan hen nog uitleg inhoudelijk geven over het boekje.

In oktober 2021 start een extra planner, waardoor er gewerkt zal worden met een front office planner en een back office (verantwoordelijke) planner.

De front office neemt de telefoons aan van de huurders en geeft hen informatie over wanneer hun herstelling zal gebeuren en of deze ten laste of niet ten laste zal zijn, opdat de huurder meteen weet waaraan hij of zij toe zal zijn. De back office planner zal dan instaan voor de planning van de grote werken (plaatsbeschrijvingen) en de contacten met externe aannemers en de afstemming van hun werken op die van de onderhoudsploeg van KBM.

Ook het nastreven van een verbetering van de manier van afspraken maken met de klanten (bellen en eventueel via SMS in de toekomst) en verandering in de manier van inplannen van de meldingen (alles in ons ERP-systeem) moet de service aan de huurder verbeteren. Ook door een doorgedreven rapportering omtrent de behandelstatus van werkbonden en de opvolging van interventietijden willen wij een klantgerichtere service aanbieden aan onze huurders. We willen ook na de interventies de kwaliteit van onze dienstverlening bevragen door een korte enquête te verzenden na de interventie zodat we een goed beeld krijgen van de tevredenheid van onze klanten en de kwaliteit van onze dienstverlening. Ook werd beslist in mei 2021 tot invoeren van een klusjesdienst, in het kader van de verdere optimalisering van onze bestaande ploeg techniekers, om snel kleine herstellingen te kunnen invoeren.

Herstellingswerken die gebeuren naar aanleiding van een plaatsbeschrijving worden bevraagd bij het huisbezoek van nieuwe huurders. Dit huisbezoek vindt om de 3 maanden ongeveer plaats nadat de huurder is ingetrokken.

We plannen in de toekomst om de twee of drie jaar een anonieme bevraging die betrekking heeft op alle aspecten van onze werking.

De visitatiecommissie gaf in dit kader nog een aanbeveling om de kwaliteit van brieven na te kijken op het gebruik van klare taal en de opmaak van de bladspiegel. We starten hieromtrent nog een traject in 2021. Alle brieven en brochures zullen worden doorgelicht en aangepast worden waar nodig. We streven naar een toegankelijke en duidelijke communicatie. We zullen zoveel mogelijk informatie ook beschikbaar maken op onze website. We beseffen als KBM ten eerste dat een duidelijke en toegankelijke communicatie een uitdaging voor de toekomst is. We hebben hier al op in gezet door een communicatieverantwoordelijke en communicatiemedewerker aan te werven, daarenboven hebben we een communicatiebureau Idearté onder de arm genomen om ons waar nodig te begeleiden. Op korte termijn werden reeds heel wat beknopte folders gemaakt zoals bijvoorbeeld rond omheiningen en rond eigendom in het buitenland. Daarnaast hebben we een eigen huisstijlhandboek opgesteld om te komen tot een eenvormige communicatiestijl.

We spelen nog met een toekomstidee om een huurderskrant op te stellen waarbij we huurders actief zullen betrekken en informatie zullen verschaffen.

Specifiek	<ul style="list-style-type: none"> - Audit dienst patrimonium - Vorming rechten en plichtenboekje - Aantrekken extra planner - Bevragen van de huurder ivm de kwaliteit van dienstverlening - Communicatiebeleid verder vorm geven (met o.a. onderzoek naar een huurderskrant)
Meetbaar	Rapport audit, doorgedreven kennis rechten en plichten van de huurder, aanwerving extra planner, resultaten kwaliteitsbevragingen, communicatiebeleid vorm geven.
Acceptabel	Deze zaken werden reeds besproken op de stafvergaderingen.
Realistisch	De nodige financiële middelen en medewerkers zullen worden vrijgemaakt om deze doelstellingen te verwezenlijken.
Tijdsgebonden	De audit, de vorming rond het rechten en plichten boekje, de aanwerving van de extra planner zullen nog plaatsvinden in 2021, het bevragen van de huurder zal verder vorm gegeven worden in 2022. Het externe communicatiebeleid wordt verder vorm gegeven in 2022.

AANBEVELING

- c. Maak de klachtenprocedure ruim bekend. Biedt inzicht in de werking en het doel van deze procedure. Gebruik dit actief als een instrument om zo de dienstverlening van de SHM te verbeteren (OD 6.1.).

PLAN VAN AANPAK

- d. We zullen onze klachtenprocedure meer bekend maken en gebruiken als instrument om onze werking te verbeteren. De klachtenprocedure zal worden doorgelicht en geoptimaliseerd en in klare taal geschreven worden. We zullen hiervan de nodige communicatie voorzien en deze ook duidelijk vermelden op onze website, alsook uitdragen in de verdere communicatie naar onze huurders. We zullen bekijken om op onze website een formulier te maken dat kan worden ingevuld waarin de klachten of opmerkingen geformuleerd kunnen worden en naar KBM kunnen worden doorgestuurd. Ook zal hier een toelichting worden gegeven over de betekenis en het verloop van de procedure. Zo zal er vermeld worden dat het klachtenformulier niet dient om technische problemen te melden en evenmin om een probleem voor de eerste keer te melden.

Ook intern zullen we hierover opleiding geven. We zullen in de communicatie in ons jaarverslag ook duidelijk vermelden of we de klachten gebruikten om uit te leren. Anderzijds maken we er een tweemaandelijks item van op de stafvergadering en we zullen hierover jaarlijks terugkoppelen naar de Raad van Bestuur. We gaan meer bekendheid geven aan onze interne klachtenbehandelaar en een e-mailadres aanmaken zijnde klachten@kbmbe.be.

We plannen in de toekomst om de twee of drie jaar een anonieme bevraging die betrekking heeft op alle aspecten van onze werking. Maar ook zullen we peilen naar de tevredenheid of de woning en de wijk.

Specifiek	<ul style="list-style-type: none">- Meer bekendheid omtrent de klachtenprocedure- Structurele aanpak intern (terugkoppeling naar medewerkers, staf en raad van bestuur)- Anonieme bevraging rond alle aspecten van de werking
Meetbaar	Metten van het aantal klachten en monitoren van de afhandeling.
Acceptabel	De leidinggevende van de dienst wijkcommunicatie had reeds de intentie om de klachtenprocedure aan te pakken.
Realistisch	De leidinggevende van de dienst wijkcommunicatie zal hiertoe de nodige tijd voorzien.
Tijdsgebonden	Start 2021 voortgang 2022.

Plan van aanpak naar aanleiding van andere aanbevelingen uit de visitatie afgezien van de punten die voor verbetering vatbaar zijn

In bovenstaand plan van aanpak wordt ingegaan op de aanbevelingen bij de doelstellingen waarop KBM “voor verbetering vatbaar” scoorde.

Naast deze aanbevelingen gaf de visitatiecommissie meerdere andere aanbevelingen, die we zeker willen opnemen in onze werking.

Aanbeveling

OD 4.4. Creëer in alle gemeenten van het actieterrein mogelijkheden om samen met bewoners op zoek te gaan naar oplossingen voor vragen of problemen die zij aankaarten of die KBM op de agenda zet, met aandacht voor zowel het wijkbeheer als de sociale huurprojecten.

PLAN VAN AANPAK

Een platform om vragen of suggesties omtrent de werking van de SHM bespreekbaar te maken, is momenteel niet echt aanwezig. KBM uitte bij de visitatie reeds het voornemen om buurtbabbels te organiseren om haar wijk- en buurtwerking verder uit te breiden en op zoek te gaan naar manieren om huurders te betrekken bij de werking.

We zouden daarom graag verdere mogelijkheden inzake participatie van huurders onderzoeken zoals bijvoorbeeld dialooggroepen met huurders samenstellen, alsook sleutelfiguren in de wijken benaderen als een aanspreekpunt. We willen de buurtbabbels en dergelijke ook inzetten om vragen te stellen vanuit KBM: hoe kunnen we werking verbeteren? Waar moeten we op inzetten? In plaats van enkel de huurders laten 'babbelen' over problematieken.

We zouden een stapje verder willen gaan en willen werken met gemengde dialooggroepen en sleutelfiguren in de wijken die de participatie van onze huurders binnen de KBM-werking moeten doen toenemen. Zo kunnen we ook al meteen initiatieven toetsen op haalbaarheid en wenselijkheid. Zij kunnen ook op een kritische manier naar onze werking kijken en aanbevelingen geven.

De commissie meent tegelijk dat er op het vlak van leefbaarheid nog ruimte is voor verbetering en beveelt daartoe aan om de achterliggende visie en strategie omtrent de leefbaarheidsaanpak te expliciteren, waarbij de SHM haar partners (zoals opbouwwerk en welzijnsactoren) dient te betrekken, onder meer om duidelijker af te bakenen wat de rol en inbreng is van de verschillende actoren. Een dergelijke oefening kan een aanzet zijn om geschetste uitdagingen te beantwoorden. Naast een verduidelijking van de onderlinge taakstelling zal dit de aandacht voor alle wijken uit het actieterrein beter borgen en interne reflectie stimuleren (zoals wat betreft de bijdrage van de bouwactiviteit). Het plan van aanpak is om een visie 'leefbare wijken' te ontwikkelen ism actoren met daarin visie, globaal plan van aanpak, specifieke elementen op wijkniveau en ook rol van de actoren.

Sowieso onderneemt KBM momenteel al erg veel initiatieven om haar huurders te helpen of naar hen te luisteren. Er zijn de talrijke wijkbevragingen die gebeuren, de enquêtes nieuwe huurders, wijkvergaderingen, de buurtbabbels en de buurtbars. Ook de doorgedreven samenwerking met Stebo en RIMO richt zich op onze wijken zoals de wijkwerking van de verschillende gemeenten. Zo trachten we op diverse manieren signalen op te vangen en concrete maatregelen uit te werken.

We zetten ook in op projecten die de inspraak of participatie van bewoners kunnen verhogen. Zo was er in 2021 het project Kindvriendelijke Sociale Huisvesting. Concreet schoven kinderen uit het vijfde leerjaar aan voor het plannings- en ontwerpproces.

Ook samen met de Universiteit Leuven werd een bevraging georganiseerd waarbij KBM aansloot rond de begeleidingsnoden bij sociale huurders. Door onze medewerking en die van andere sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren kon voor een grote steekproef van huurders in beeld worden gebracht op welke vlakken sociale huurders nood hebben aan begeleiding. Verhuurders detecteren bij twee op vijf van hun huurders de nood aan minstens één vorm van begeleiding. De huurders zelf schatten de nood hoger in. Het rapport is relevant om tot een betere afstemming te komen tussen de beleidsdomeinen wonen en welzijn en in het kader van de vorming van woonmaatschappijen. Daarnaast bevat het rapport ook aanbevelingen voor de samenwerking tussen actoren op het terrein.

Specifiek	Er zijn reeds heel wat initiatieven in onze wijken. We willen de huurdersparticipatie verhogen en eventueel het werken met dialooggroepen en sleutelfiguren in de toekomst.
Meetbaar	Evaluaties van projecten en de bevragingen zijn meetbaar. Meten van onze werking in relatie met huurders.
Acceptabel	Onze medewerkers van dienst wijkcommunicatie zetten zich in om de participatie van onze huurders te verhogen.
Realistisch	We hebben in 2019 en 2020 twee extra medewerkers aangenomen voor de dienst wijkcommunicatie, het team popelt om na corona al haar initiatieven uit te rollen.
Tijdsgebonden	Vele initiatieven die reeds liepen 2021 zullen gecontinueerd worden. Onderzoek dialooggroepen/ sleutelfiguren en aanbevelingen onderzoek implementeren KULeuven: 2022.

Aanbeveling

OD 6.3. Integreer het periodiek organiseren van huurdersbevragingen structureel in het DNA van de SHM. Organiseer tevredenheidsmetingen van de dienstverlening. Maak hierbij bijzondere ruimte voor een bevraging over de communicatie en de kwaliteit van onderhoud -en herstellingswerken en over het sociaal beleid, nét met als doel om dit te kunnen bijsturen. Durf ook de woon-en welzijnsactoren te bevragen voor verbetermogelijkheden in de samenwerking. Kies voor anonieme, objectieve en systematische bevragingen van de klanten om zo vragen en problemen zichtbaar te maken, deze uit te klaren en op te volgen, en daardoor een verbeterproces te kunnen sturen.

PLAN VAN AANPAK

We werken reeds met een enquête voor vertrekkende huurders en voor nieuwe huurders. De vragenlijst voor vertrekkende huurders is in principe niet anoniem die voor de nieuwe huurders zal anoniem gemaakt worden omdat we daar gemerkt hebben dat deze niet zo gemakkelijk anders wordt ingevuld. We herbekijken sowieso het geheel.

De laatste grootschalige klantenbevraging dateert van 2016-2017. Vanaf 2022 zal KBM ook bekijken om de zittende huurders opnieuw anoniem te bevragen via de tool van VMSW of een eigen tool. Ook is het onze betrachting om de huurders die gebruik maken van onze onderhoudsploeg, al dan niet anoniem dat moet nog bekeken worden, te bevragen over de dienstverlening.

Uit deze enquêtes zullen verbeteracties worden getrieerd.

Specifiek	Enquêtes herevalueren en waar nodig anonimiseren. Analyse om een grote 2-3 jaarlijkse anonieme enquête te organiseren om verbeteracties daaruit te halen en de werking te optimaliseren. Ook bekijken hoe we de werking van de onderhoudsploeg in een anonieme enquête kunnen bevragen.
Meetbaar	Resultaten van de enquêtes verwerken om de werking te optimaliseren.
Acceptabel	Alle diensthoofden vinden het belangrijk de werking op basis van kritische feedback te verbeteren.

Realistisch	De verantwoordelijke organisatieontwikkeling en kwaliteit zal hiertoe de nodige tijd en middelen vrij maken.
Tijdsgebonden	Eind 2022-2023

**Beslissing van de minister
n.a.v. het visitatierapport van
15 augustus 2021 van
Kantonnale Bouwmaat-
schappij (7000)
Beringen**



Vlaanderen
is wonen

Vlaamse Regering

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

De heer Erik Schoofs
Voorzitter SHM Kantonnale Bouwmaatschappij van
Beringen
Violetstraat 15
3580 BERINGEN

uw bericht van uw kenmerk ons kenmerk bijlagen
15 september 2021

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

Betreft: beslissing naar aanleiding van het definitieve visitatierapport van 15 augustus 2021 van SHM Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen

Geachte voorzitter

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

Gefeliciteerd met de goede en één zeer goede prestatie op veertien operationele doelstellingen (OD's). Drie OD's worden door de visitatiecommissie als 'voor verbetering vatbaar' beoordeeld, maar uw reactie voorziet daartoe in verbeteracties. Deze acties werden door u SMART geformuleerd, en u zegt te zullen voorzien in een opvolgingsinstrument, zodat uw raad van bestuur de verbeteraanpak accuraat kan opvolgen, evalueren en eventueel gericht kan bijsturen.

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.

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.

Met de meeste hoogachting,

Matthias Diependaele,

Vlaams minister van Financiën, Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

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