Visitatierapport Lierse Maatschappij voor de Huisvesting (1200) Lier

Visitatiegesprekken op 11 en 12 oktober 2018
Definitief rapport dd. 01.05.2019 – versie 10

VISITATIERAAD
SOCIALE HUISVESTINGS-
MAATSCHAPPIJEN

Vlaanderen
is wonen

VISITATIERAAD
SOCIALE HUISVESTINGS-
MAATSCHAPPIJEN

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

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

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting (kortweg LMH) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2013-2017), 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 Lierse Maatschappij voor de Huisvesting (1200) Lier

VISITATIERAPPORT

Datum rapport:	*01/05/2019 versie 1.0*
Datum visitatiegesprekken:	*11 en 12 oktober 2018*
Presentatie aan raad van bestuur:	*20 maart 2019*
Samenstelling visitatiecommissie:	Peter Bulckaert, commissievoorzitter Gerard van Bortel, commissielid Paul Deweer, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

Lierse Maatschappij voor de Huisvesting

Erkenningsnummer	1200
Contactgegevens SHM:	ABTSHERBERGSTRAAT 10 19 2500 LIER info@lmhlier.be www.liersehuisvestingsmaatschappij.be
Directeur:	Marc Vanden Eynde
Voorzitter:	Jan Hauwaert

Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:

Lier	Ranst

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING 4

2. SAMENVATTING 6

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING 10

3.1 BESCHRIJVING SHM 10
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING 12

4. PRESTATIES VAN DE SHM 14

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN 14
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING 19
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID 22
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID 26
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID 32
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID 38

5. AANBEVELINGEN 43

5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM 43
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN 43
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID 43
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM 44

BIJLAGEN 45

BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN 45
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN 47

1. INLEIDING

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. SAMENVATTING

Achtergrond

De Lierse Maatschappij voor de Huisvesting (LMH) werd opgericht op 28 april 1921 onder de naam Lierse Maatschappij voor Goedkope Woningen en heeft de gemeenten Lier en Ranst als actieterrein. De stad Lier is de belangrijkste aandeelhouder. Op 31/12/2017 verhuurde de SHM 962 woningen en appartementen binnen het sociaal huurstelsel en had ze 64 sociale woningen in beheer.

LMH had 12 personeelsleden in dienst op 31/12/2017. De directeur wordt ondersteund door de technische, de financiële en de klantendienst, de administratie en het onthaal. De SHM beschikt over 2 technische medewerkers voor het uitvoeren van onderhoud en herstellingen. In 2016 en 2017 had de SHM te kampen met nogal wat personeelsbewegingen.

Bij de vorige visitatie in 2012 kreeg de SHM de score 'voor verbetering vatbaar' voor de betaalbaarheid van wonen, de interne werking, de financiële leefbaarheid en de klantvriendelijkheid.

LMH levert nu goede prestaties voor operationele doelstellingen bij de 6 prestatievelden. Het belangrijkste aandachtspunt is het prestatieveld over het sociaal beleid. LMH scoort op 11 van de 17 operationele doelstellingen (OD's) "goed", op 2 "zeer goed" en op 4 "voor verbetering vatbaar". De aanbevelingen hierbij geeft de visitatiecommissie vetgedrukt in de tekst weer.

LMH is een erg productieve SHM die ook inzet op bijzondere doelgroepen

Bij de vorige visitatie kreeg de SHM een goede score voor de realisatie van woningen en de kwaliteit van haar patrimonium. Sindsdien heeft ze het aantal nieuw gerealiseerde woningen nog opgedreven naar gemiddeld 26 per jaar. Uitgedrukt in een percentage van het woningbezit is dat een gemiddelde aangroei van 2,6%. LMH behoort daarmee tot een van de meest productieve SHM's in Vlaanderen. Dit is opmerkelijk aangezien het BSO huur in Lier reeds werd gehaald, onder andere door de inspanningen van LMH. Bovendien is de uitbreiding van het actieterrein naar Ranst van recente datum waardoor de bouwactiviteiten er nog niet echt opgestart zijn.

LMH richt zich in haar nieuwbouw en vervangingsbouw vooral op kernversterkende projecten in of nabij het centrum van Lier. De SHM realiseert projecten met veel aandacht voor architectonische, stedenbouwkundige en bouwkundige kwaliteit. Dit wordt gewaardeerd door woonactoren en beleidsverantwoordelijken.

De SHM heeft een duidelijke strategie voor de verwerving en aanwending van gronden en panden. Daarvoor werkt zij nauw samen met onder andere OCMW's, gemeentebesturen, de provincie en private partijen, in dit laatste geval via CBO-projecten en de aankoop van goede woningen. Door wederzijdse aankoop- en verkoopbeloften slaagt de SHM erin om dit resultaat te behalen zonder grote voorinvesteringen in gronden en panden.

LMH neemt in haar projectportfolio consequent woningen op voor bijzondere doelgroepen, zoals senioren en personen met een mentale of fysieke beperking. Ze werkt voor de begeleiding van die personen samen met de welzijnsactoren. De SHM stemt haar nieuwbouwprogramma goed af op de kenmerken van kandidaat-huurders op de wachtlijst (veelal 1- en 2-persoonshuishoudens). LMH pakt ook onderbezetting aan om een rationele bezetting van woningen te bevorderen.

Zorg voor de kwaliteit van haar patrimonium is al 20 jaar een belangrijke prioriteit van LMH

LMH beschikt over een langetermijnvisie op onderhoud en renovaties en heeft die ook vertaald in een meerjarenplanning. Al 20 jaar werkt LMH aan het verbeteren van haar patrimonium. De basiskwaliteit is volgens huurders en woonactoren goed. De SHM renoveert vrijgekomen panden bij voorkeur in kleine

groepen. Dit biedt de kans op meer maatwerk, voorkomt langdurige leegstand en huurders hoeven niet verplicht te verhuizen maar dit kan een effect hebben op de kostprijs.

LMH mag dan al geen pionier zijn op het vlak van milieuvriendelijkheid, ze heeft er wel aandacht voor. Dat blijkt onder meer uit haar kritische blik op de grootte van de woningen, het toepassen van beproefde technieken voor bijvoorbeeld woningisolatie of het gebruik van onderhoudsvriendelijke materialen en constructies. Ze heeft overigens de ERP-doelen 2020 voor isolatie, dubbele beglazing en energiezuinige verwarming al bijna voor haar hele patrimonium behaald. Waar mogelijk vervangt ze individuele verwarmingsinstallaties door meer energiezuinige collectieve installaties.

De uitbreiding en het onderhouden en renoveren van haar patrimonium gebeuren op een prijsbewuste manier al daagt de visitatiecommissie de SHM uit om op dit domein haar ambitieniveau te verhogen. Ze doet wel vaak een beroep op de CBO-formule en het aankopen van goede woningen om de kostprijsnormen te respecteren.

LMH verhuurt haar patrimonium prijsbewust. Ze heeft inzicht in de kostenstructuur en de evolutie van de huurlasten en heeft een visie op het verlagen van die lasten en van de kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders.

LMH is financieel leefbaar

De financiële leefbaarheid is de laatste jaren verbeterd en de SHM is financieel gezond. De financiële planning, opgemaakt samen met de VMSW, onderbouwt dit. Die financiële gezondheid is onder andere het gevolg van een goed aankoopbeleid van onroerende goederen, een beheersing van de (bouw)kosten en een historisch vrij goed gespreid investeringsbeleid qua nieuwe projectrealisaties. Bovendien is het patrimonium kwaliteitsvol zodat de onderhouds- en renovatiekosten onder controle zijn. Hetzelfde geldt voor de structurele- en frictieleegstand. De werkingskosten dragen bij tot het behalen van de doelstellingen van de Vlaamse overheid.

Klantvriendelijkheid

De SHM heeft de voorbije jaren ingezet op klantvriendelijkheid naar de burgers en de (kandidaat-)huurders. De samenwerking met de welzijns- en woonactoren verloopt over het algemeen vlot. De beleidsverantwoordelijken vinden LMH een betrouwbare partner bij de uitvoering van hun woonbeleid.

De aandachtspunten voor de toekomst

Alhoewel de SHM inzet op de huisvestingsondersteuning van haar huurders, kan ze haar inspanningen voor een zo goed mogelijke woonzekerheid nog opdrijven. De opvolging van de huurdersachterstallen is de voorbije jaren problematisch geworden, o.a. omwille van een personeelstekort. De oplopende huurdersachterstand per huurder brengt de woonzekerheid van de bewoners in het gedrang en heeft natuurlijk een negatieve impact op de financiële leefbaarheid van de SHM. **De visitatiecommissie raadt LMH aan om terug meer in te zetten op de opvolging van de huurdersachterstallen van de zittende huurders**. De SHM is zich wel bewust van deze problematiek en heeft in dit kader in begin 2018 een audit besteld die de SHM doorlicht op het vlak van de allocatie van middelen en personeel. Op het moment van de visitatie was deze studie nog lopende. Samen met de welzijnsactoren dient de SHM de inspanningen op te drijven om bewoners preventieve woonbegeleiding aan te bieden.

Tevens beveelt de visitatiecommissie LMH aan om een visie te ontwikkelen op leefbaarheid om zo meer lijn en continuïteit te brengen in het voorkomen van leefbaarheidsproblemen in samenwerking met lokale actoren.

Alhoewel LMH in 2015 gestart is met het meten van de tevredenheid met drie enquêtes bij drie verschillende doelgroepen, kan ze de mogelijkheden om de werking te verbeteren door periodiek herhaalde

tevredenheidsmetingen beter benutten. **De visitatiecommissie beveelt LMH aan om de tevredenheidsmetingen met een vaste regelmaat te herhalen, en de resultaten en verbeteracties te communiceren met de klanten.**

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	Zeer 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	Zeer goed
2. KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN DE WOONOMGEVING		
OD 2.1.	De SHM staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig	Goed.
3. BETAALBAARHEID		
OD 3.1.	De SHM bouwt prijsbewust	Goed
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Goed
4. SOCIAAL BELEID		
OD 4.1.	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed.
OD 4.2.	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	v.v.v.
OD 4.3.	De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	v.v.v.
OD 4.4.	De SHM betrekt bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed
5. FINANCIËLE LEEFBAARHEID		
OD 5.1.	De SHM is financieel leefbaar.	Goed
OD 5.2.	De SHM beheerst haar kosten goed	Goed
OD 5.3.	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domicilie-fraude	v.v.v.
OD 5.4.	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed
6. KLANTGERICHTHEID		
OD 6.1.	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Goed
OD 6.2.	De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk	Goed
OD 6.3.	De SHM meet de tevredenheid van klanten	v.v.v.

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

De Lierse Maatschappij voor de Huisvesting (LMH) werd opgericht op 28 april 1921 onder de naam Lierse Maatschappij voor Goedkope Woningen. Het actieterrein van de SHM is beperkt tot de stad Lier en de gemeente Ranst.

PATRIMONIUM

Op 31/12/2017 verhuurde de SHM 962 woningen en appartementen binnen het sociaal huurstelsel en had ze 64 sociale woningen in beheer. Daarnaast verhuurt LMH nog 4 woningen buiten het sociaal huurstelsel.

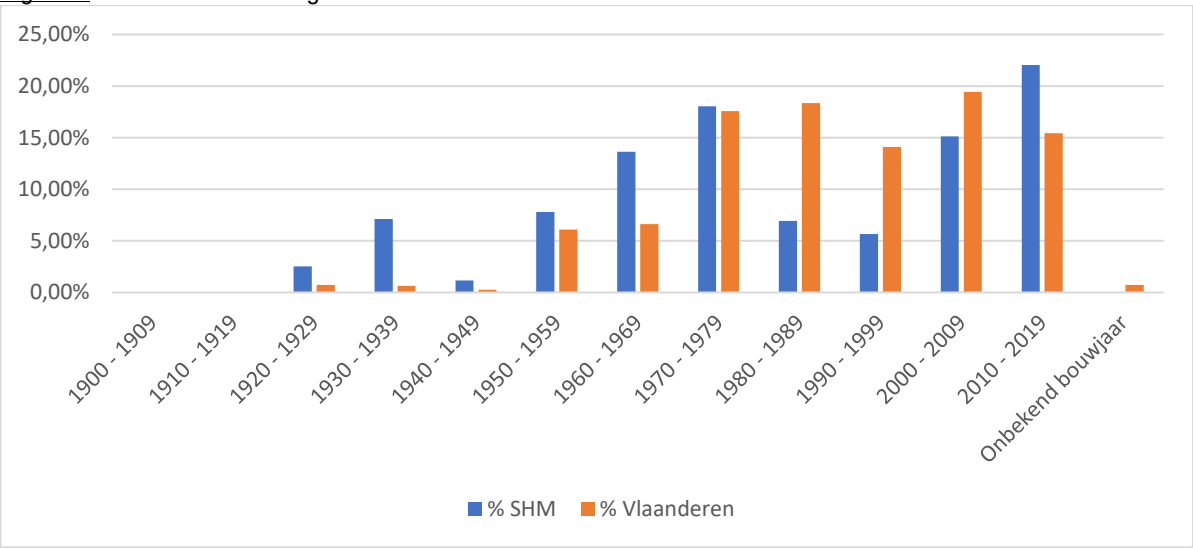
Tabel 1: Overzicht van het huurpatrimonium verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2017.

Gemeente	Totaal sociale huurwoningen	Sociale huurwoningen LMH	% sociale huurwoningen LMH	Huurwoningen in beheer LMH
Lier	1012	1012	100,00%	50
Ranst	24	14	58,33%	14
Totaal	1036	1026	99,03%	64

Bron: prestatiedatabank 2018 – gegevens 2017

Het grootste deel van het huidige patrimonium van LMH, namelijk 37%, dateert uit de periode vanaf 2000, met 22% uit de periode vanaf 2010. Voor alle sociale huurwoningen in Vlaanderen is dat 35% voor de periode 2000 tot en met 2017. Ongeveer 13% van het woningenbestand is gebouwd tussen 1980 en 1999 (voor Vlaanderen is dat 32%). Ten slotte dateert 50% van de woningen uit de periode van voor 1979 (voor Vlaanderen is dat ook ongeveer 32%). De ouderdom van het patrimonium van LMH wijkt af van dat van de andere Vlaamse SHM's, het is wat ouder maar door het hoge bouwvolume sinds 2010 is er toch een beperkte verjonging merkbaar (Figuur 1).

Figuur 1: Ouderdom woningen LMH.



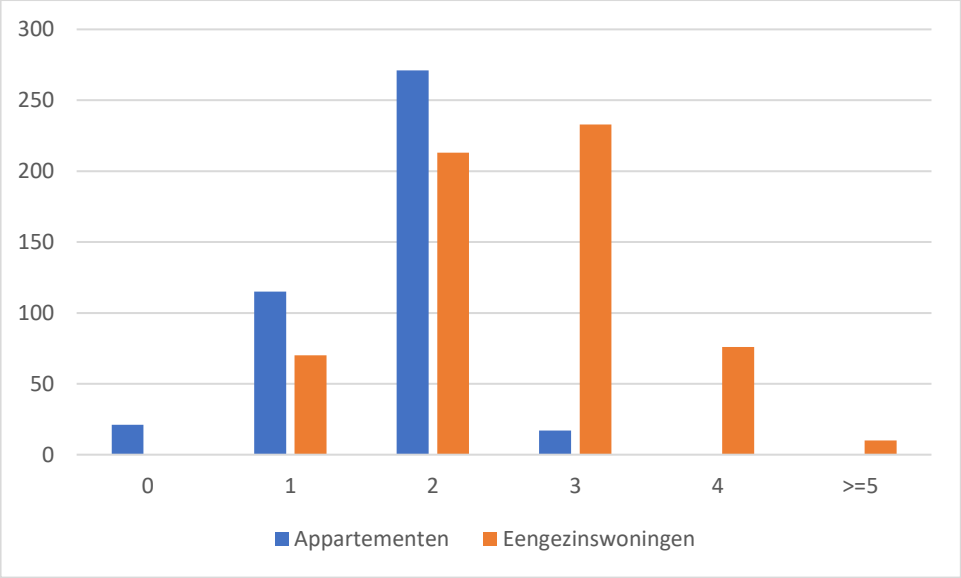
Eengezinswoningen vormen het grootste aandeel van het patrimonium, met name 60%; 40% bestaat uit appartementen. Ongeveer 60% van de Vlaamse SHM's heeft een lager aandeel aan appartementen. Het grootste deel van het huidige patrimonium bestaat uit woongelegenheden met 2 en 3 slaapkamers (respectievelijk 47% en 24%, samen 72% - zie tabel 2). Grotere woningen (4 slaapkamers of meer) vinden we uitsluitend bij de eengezinswoningen (zie ook figuur 2).

Tabel 2: Overzicht huurpatrimonium verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2017.

		Aantal slaapkamers						
Type		0	1	2	3	4	>=5	Totaal
Appartementen	Aantal	21	115	271	17	0	0	**424**
	%	4,95%	27,12%	63,92%	4,01%	0,00%	0,00 %	**100%**
Eengezinswoningen	Aantal	0	70	213	233	76	10	**602**
	%	0,00 %	11,63%	35,38%	38,70%	12,62%	1,66%	**100%**
Totaal woongelegenheden	**Aantal**	**21**	**185**	**484**	**250**	**76**	**10**	**1026**
	%	**2,05%**	**18,03%**	**47,17%**	**24,37%**	**7,41%**	**0,97%**	**100%**

Bron: prestatiedatabank 2018 – gegevens 2017

Figuur 2: Woongelegenheden volgens type en aantal slaapkamers verhuurd binnen het sociaal huurstelsel (31/12/2017).



Bron: prestatiedatabank 2018 – gegevens 2017

LIER EN RANST ALS ACTIETERREIN

Het actieterrein van de SHM is beperkt tot de stad Lier en de gemeente Ranst. In dit actieterrein zijn nog 4 andere SHM's en 1 SVK actief:

- De Ideale Woning (Antwerpen), met huuractiviteiten;
- De Zonnige Kempen (Westerlo), met huuractiviteiten;
- Sociale Bouw en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen (Antwerpen), met koop- en leningsactiviteiten;
- Kleine Landeigendom Mechelen en Omstreken (Mechelen), met koop- en leningsactiviteiten;
- SVK De Woonkans.

LOKAAL TOEWIJZINGSREGLEMENT

De stad Lier heeft een lokaal toewijzingsreglement dat voorrang geeft aan senioren van minstens 65 jaar en ouder. Bij een koppel volstaat het dat een van de partners minstens 65 jaar is. In het centrum van Lier bouwde de SHM 10 studio's in project de Gendarmerie voor mensen met een mentale beperking. Voor de toewijzing van deze woningen en 24 andere woongelegenheden voor personen met een beperking werd een lokaal toewijzingsreglement goedgekeurd. In Ranst geeft een toewijzingsreglement voorrang aan families met een persoon met een handicap als gezinslid.

PERSONEEL

LMH had 12 personeelsleden in dienst op 31/12/2017. De directeur wordt ondersteund door de technische, de financiële en de klantendienst en de administratie en het onthaal. De SHM beschikt over 2 technische medewerkers voor het uitvoeren van onderhoud en herstellingen. Vanaf juli 2016 tot en met eind 2017 had de SHM te kampen met nogal wat personeelsbewegingen.

3.2 Beschrijving omgeving

In 2017 woonden in het actieterrein van de SHM, Lier en Ranst, ongeveer 23.400 huishoudens. Er wordt een groei verwacht van ongeveer 8% tegen 2030 (25.300 huishoudens).

Het actieterrein van LMH telde einde 2017 54.225 inwoners. De leeftijdspiramide is erg gelijklopend met de rest van Vlaanderen: 20,69% personen van 18 tot en met 34 jaar (20,38% voor Vlaanderen), 40,86% personen van 35 tot en met 64 jaar (40,68% voor Vlaanderen) en 20,5% personen ouder dan 65 jaar (19,54% voor Vlaanderen). De werkloosheidsgraad in 2016 bedroeg 6,38% (7,01% in Vlaanderen) en het percentage leefloners 0,68% (0,56% voor Vlaanderen). Ook hier liggen de cijfers dicht bij deze van Vlaanderen.

Het *mediaan equivalent netto belastbaar inkomen* van de sociale huurders van LMH in 2017 bedroeg 16.356 euro. Daarmee bevindt de SHM zich bij de 15% SHM's in Vlaanderen met het hoogste mediaan equivalent netto belastbaar inkomen.

Het *gemiddeld netto belastbaar inkomen* per inwoner uit het actieterrein kwam in 2015 neer op een bedrag van 20.068 euro. Voor Vlaanderen was dit 18.970 euro. Dit inkomen ligt dus boven dit van Vlaanderen.

Van de gezinshoofden van de huurdersgezinnen van de SHM is ongeveer 41% ouder dan 65 jaar. Daarmee behoort LMH tot de SHM's met de alleroudste gezinshoofden. Het aandeel alleenstaande huurders bedroeg 46,32% en het aandeel gezinshoofden met een niet-Belgische nationaliteit 8,35%. Daarmee behoort de SHM in de beide gevallen tot de middenmoot van de sector.

WONINGAANBOD

Van de 24.113 woongelegenheden in het actieterrein zijn er 73% eengezinswoningen en 27% appartementen (27% voor Vlaanderen). Bij de eengezinswoningen is er vooral 'gesloten bebouwing' (rijwoningen), namelijk 28% (23% voor Vlaanderen). Ongeveer 25% van de woningen betreft 'open bebouwing' (30% voor Vlaanderen) en 19% 'halfopen bebouwing' (20% voor Vlaanderen).

De mediaanverkoopprijs in 2017 voor een woonhuis in het actieterrein, 246.000 euro, is substantieel hoger dan de mediaan voor heel Vlaanderen (zie tabel 3 – 220.000 euro voor Vlaanderen). Voor appartementen is het verschil nog meer uitgesproken: 221.000 euro tegenover 195.000 euro in Vlaanderen. De mediaan verkoopprijzen van eengezinswoningen en appartementen zijn de voorbije 5 jaar gemiddeld met respectievelijk 7% en 11% gestegen. Vooral in Ranst ligt de mediaan verkoopprijs van een woonhuis substantieel hoger dan in Vlaanderen (270.000 euro).

Tabel 3: Overzicht van de verkoopprijzen onroerende goederen in het actieterrein van LMH en Vlaanderen.

Gemeente	Mediaan verkoopprijs woonhuis	Mediaan verkoopprijs woonhuis	Mediaan verkoopprijs appartement	Mediaan verkoopprijs appartement
LIER	222.000	11,00	230.000	17,8
RANST	270.000	2,66	213.750	4,27
VLAANDEREN	220.000	12,82	195.000	7,73

Bron: prestatiedatabank 2018 – gegevens 2017

SOCIAAL HUURAANBOD EN SOCIAAL OBJECTIEF

Bij de nulmeting (31/12/2007) kreeg de stad Lier nog een Bindend Sociaal Objectief Huur (BSO huur) van 242 woningen opgelegd. Ondertussen is dat BSO gerealiseerd en telde de stad Lier in totaal 1.012 sociale woningen op 31/12/2017.

Het beeld in Ranst is totaal anders. Daar is het BSO huur (175 sociale huurwoningen) nog verre van bereikt en de gemeente behoort tot die steden en gemeenten die het groeipad niet volgen.

Tabel 4: Voortgang BSO huur in het actieterrein.

Gemeente	Nulmeting sociale huur (2007)	BSO sociale huur	Voortgang sociale huur	Nog te realiseren huuraanbod	Aantal huurwoningen LMH in de betrokken gemeente
RANST	3	175	40	135	14
LIER	BSO huur behaald				

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: zeer goed

LMH levert, in functie van haar financiële draagkracht, een aanzienlijke bijdrage aan het gewenste sociaal huuraanbod in haar actieterrein. De SHM realiseert een hoge en constante groei van haar patrimonium. LMH behoort hiermee, in verhouding tot haar woningpatrimonium, tot een van de meest productieve SHM's in Vlaanderen. De SHM werkt hierbij goed samen met andere woonactoren. LMH zoekt ook de samenwerking met private partijen om het sociale woonaanbod uit te breiden, bijvoorbeeld door de aankoop van goede woningen en deelname aan CBO-projecten. Mede dankzij de inspanningen van LMH is het BSO huur in Lier al bereikt. Sinds 2013 draagt de SHM ook bij aan het sociaal woonaanbod in Ranst. De visitatiecommissie vindt dat LMH op deze operationele doelstelling zeer goede prestaties levert.

- In de afgelopen 5 jaar (2013-2017) heeft de SHM gemiddeld ruim 26 woningen per jaar gerealiseerd. Uitgedrukt in een percentage van het woningbezit is dat een gemiddelde aangroei van 2,6%. De SHM laat daarmee 80% van de SHM's achter zich. LMH behoort daarmee tot een van de meest productieve SHM's in Vlaanderen. Dat was bij de vorige visitatie ook al het geval. De SHM zorgt dus voor een bestendige aangroei van haar patrimonium.

- Sinds 2013 is het patrimonium van LMH met ruim 10% gegroeid van 870 naar 965 woongelegenheden. Die stijging is vooral toe te schrijven aan het aantal appartementen, dat in die periode groeide van 303 naar 385 eenheden. Het aantal eengezinswoningen groeide ook licht van 567 naar 580. De SHM heeft daarnaast 64 woningen van de OCMW's van Lier en Ranst in beheer.

- Enkele recent gerealiseerde nieuwbouwprojecten zijn 21 nieuwe wooneenheden opgeleverd in 2016 (8 woningen aan Irislaan en 13 aan de Frans Boogaertslaan te Lier), de 26 woningen in het project De Gendarmerie in Lier (opgeleverd in 2017), waarvan 10 studio's voor bewoners met een mentale beperking en 35 appartementen in het project Handbogenhof (eveneens in Lier), opgeleverd in 2018.

- LMH richt zich in haar nieuwbouw en vervangingsbouw vooral op kernversterkende projecten in of nabij het centrum van Lier. De SHM realiseert mooie projecten met veel aandacht voor architectonische, stedenbouwkundige en bouwkundige kwaliteit. Dit wordt gewaardeerd door woonactoren en beleidsverantwoordelijken, maar heeft ook (letterlijk) een prijs. De SHM is soms niet in staat om projecten binnen de kostprijsnormen te realiseren (zie OD 3.1).

- LMH heeft de afgelopen jaren vooral appartementen gebouwd, veelal in relatief hoge dichtheden in het centrum van Lier. De SHM gaat hiermee door om tegemoet de komen aan de blijvend hoge vraag naar appartementen voor 1 en 2 persoonshuishoudens. Aanvullend hierop, realiseert SHM een aantal eengezinshuurwoningen voor gezinnen met kinderen, zoals de 10 3-slaapkamerwoningen aan de Frans Boogaertslaan, opgeleverd in 2016 en de 15 eengezinswoningen

in voorbereiding aan de Speltlaan in Ranst (zie ook OD 1.5). Het zoeken van een balans tussen appartementen en eengezinswoningen sluit aan bij de visie van de lokale besturen in het actieterrein van LMH.

- De SHM heeft een nieuwbouw- en vervangingsbouwplanning die ruim vijf jaar vooruitkijkt en die is afgestemd op haar financiële planning. Eind 2017 waren er 200 wooneenheden van LMH in aanbouw, gereed voor aanbesteding of in voorontwerp. Er zijn daarom goede vooruitzichten dat de SHM de bestendige aangroei van haar patrimonium ook in de toekomst zal voortzetten. Het BSO huur is in Lier al bereikt (zie inleiding). Voor deze nieuwe sociale huurwoningen zijn sociaal woonbeleidsconvenanten met de Vlaamse Overheid nodig. Er is inmiddels een convenant afgesloten voor het project "Boterton" te Lier met 14 woningen in de Rivierenstraat. Deze woningen zullen in 2019 aangekocht worden in het kader van de aankoop goede woningen.

- Het merendeel van de nieuwbouwwoningen wordt gefinancierd met reguliere FS3-leningen. Daarnaast maakt LMH gebruik van verschillende andere methoden om haar sociaal huurpatrimonium uit te breiden. Een goed uitgebouwde samenwerking met private en publieke partijen speelt daarbij een belangrijke rol. Dat doet zij bijvoorbeeld via de aankoop van goede woningen (zoals 13 vrijwel nieuwe woningen aan de Frans Boogaertslaan) en door deelname aan CBO-projecten (zoals de 35 seniorenappartementen aan het Handbogenhof, opgeleverd in 2018). Het in 2017 opgeleverde project Gendarmerie in het centrum van Lier is gebouwd op grond die in erfpacht is geven door de provincie Antwerpen (zie OD 1.4). Het project bevat onder andere 10 studio's voor mensen met een mentale beperking (zie OD 1.5) en 16 andere wooneenheden.

- De samenwerking met LMH op het gebied van nieuwbouwprojecten wordt door woonactoren en beleidsverantwoordelijken in Lier omschreven als bijzonder positief en transparant. Er is op dat vlak veel vertrouwen in de SHM, in het bijzonder in de directie. Woonactoren pleiten ervoor om de onderwerpen die in het lokaal woonoverleg worden besproken wat te verbreden. Dit kan ruimte scheppen voor het bespreken van andere initiatieven van LMH die niet direct aan nieuwbouwprojecten zijn gekoppeld (bijvoorbeeld renovatie- en leefbaarheidsprojecten).

- In 2013 heeft LMH haar actieterrein, op verzoek van de gemeente Ranst, uitgebreid tot die gemeente. Via een 'mandaatsovereenkomst' is het beheer van 14 sociale woningen overgenomen van het OCMW van Ranst. Het betreft het nieuwbouwproject 'Hof van Ocken', in de Dorpstraat van deelgemeente Emblem. Sinds 2015 heeft LMH ook het beheer van 50 woningen van het OCMW van Lier op zich genomen. De SHM wil zelf projecten realiseren in Ranst (zoals de 26 huurwoningen aan de Speltlaan, Ranstsesteenweg). Deze uitbreiding past binnen de doelstelling van LMH om haar actieterrein te verbreden naar gemeenten waar nog een sociale huisvestingsopgave is in de vorm van het BSO huur. Deze strategie wordt gesteund door de gemeente Ranst.

- LMH beheerst haar nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten goed. Tijdens de visitatie bleek dat directie en bestuur beschikken over veel expertise en ervaring op dit terrein. De commissie waardeert het ook dat de SHM niet alleen op projectniveau actief is maar ook strategisch kijkt naar de noden in haar actieterrein en de ontwikkeling van haar organisatie. Zo is in 2016, halverwege de bestuursperiode van de raad van bestuur, een planningsdag georganiseerd en een meerjarennota met diverse thema's besproken (de meerjarenplanning 2016-2019). Daarbij werd gesproken over de nieuwbouwstrategie in Lier en Ranst, alsook over de renovatienoden van het patrimonium. LMH kiest daarbij resoluut voor inbreidingsgericht bouwen omwille van rationeel ruimtegebruik, mobiliteit en bereikbaarheid.

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: niet van toepassing

De kernactiviteit van LMH is het verhuren van woningen. De SHM is tot op de dag van vandaag op beperkte schaal actief in het ontwikkelen van koopwoningen. LMH wil met haar koopprojecten bijdragen aan evenwichtig opgebouwde wijken en haar financiële gezondheid versterken. De SHM bemiddelt niet in sociale leningen en is zelf ook geen vragende partij om haar koopactiviteiten apart te

beoordelen. Zoals in 2013, zal de visitatiecommissie deze operationele doelstelling daarom niet beoordelen. Hieronder volgt wel een overzicht van de koopactiviteiten van LMH.

LMH heeft in de periode 2013-2017 24 koopwoningen gerealiseerd. Die realisatie vond plaats in het project "Bogerse Velden Oost" - Fase 1 (Schorpioenstraat/Weegschaalstraat), In 2018 is gestart met de voorbereidingen voor de bouw van nog eens 27 koopwoningen in fase 2 van dit project.

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

LMH heeft een duidelijke strategie voor de verwerving en aanwending van gronden en panden. Daarvoor werkt zij nauw samen met onder andere OCMW's, gemeentebesturen, de provincie en private partijen. Deze strategie volstaat om een aanzienlijke en gestage stroom sociale woonprojecten te realiseren. De SHM slaagt erin om dit resultaat te behalen zonder grote voorinvesteringen in gronden en panden. De visitatiecommissie vindt dat LMH hier goede prestaties levert.

- Het BSO huur is in Lier inmiddels behaald. Dit heeft grote invloed op de strategie om gronden en panden te verwerven voor sociale woonprojecten. Die strategie is vooral gericht op het gebruik maken van aantrekkelijke opportuniteiten die zich voordoen in haar actieterrein. In haar strategisch meerjarenplanning 2016-2019 geeft LMH aan dat zij de volgende jaren niet zelf actief op zoek gaat naar mogelijkheden.

- De SHM had eind 2017 circa 6,0 hectare aan grondreserves, Aan het begin van de visitatieperiode (2013) was dat nog 7,8 hectare. De grootste grondreserve betreft circa 5,4 hectare in de wijk Bogerse Velden (Pannenhuisstraat, Guldensporenlaan en Leeuwstraat te Lier). Daarnaast beschikt zij nog over een perceel aan de Sander de Vosstraat 18. Dit perceel is ruim 10 jaar geleden aangekocht en wordt momenteel ontwikkeld tot 26 appartementen (project Withof).

- LMH werkt veel samen met private partijen bij het verwerven van woningen, bijvoorbeeld in CBO-projecten zoals het project 'Handbogenhof'. De ervaringen van de SHM met deze CBO-projecten zijn overwegend positief. De kwaliteit van de realiseerde woningen is goed, de risico's op kostenoverschrijdingen zijn gering en de personeelskosten voor LMH om projecten op te volgen zijn beperkt (zie OD 3.1).

- Een ander voorbeeld van samenwerking met een private partij is de aankoop in 2016 van 13 woningen in de Frans Boogaertslaan. Deze vrijwel nieuwe woningen werden tegen een scherpe prijs aangekocht van een vastgoedbedrijf.

- Wederzijdse aan- en verkoopbeloftes vormen een belangrijk instrument van LMH om gronden te verwerven. De SHM heeft via deze weg opties bekomen op de verwerving van gronden aan de Speltlaan in Ranst (26 wooneenheden, 0,64 ha) en het Millegemveld (eveneens in Ranst, 58 wooneenheden, 2 ha). Deze overeenkomsten zijn afgesloten met de gemeente Ranst en intercommunale IGEAN. De SHM betaalt voor de verkoopbelofte een klein deel van de grondprijs als voorschot. Deze prijs is gebaseerd op het aantal woningen dat op de betreffende locatie gebouwd kan worden. De voorinvestering voor LMH is door deze werkwijze beperkt. Er is geen afnameverplichting als de noodzakelijke vergunningen niet worden afgegeven. Die kans is aanwezig. In de wijk Millegemveld, bijvoorbeeld, wil de gemeente Ranst het woonuitbreidingsgebied van 4 hectare voor de helft gebruiken voor sociale woningbouw. Het draagvlak onder bewoners voor deze ontwikkeling is nog onzeker.

- De samenwerking met de provincie Antwerpen is eveneens belangrijk. De voormalige Gendarmerie is door de provincie aangekocht op initiatief van de SHM, na een open oproep door diezelfde provincie. De provincie stelt de locatie op erfpachtbasis beschikbaar aan LMH. Hier heeft LMH in 2017 26 wooneenheden opgeleverd, waarvan 10 studio's (zie OD 1.1). Overigens verliep het verkrijgen van projectfinanciering via de VMSW moeizaam vanwege mogelijke risico's verbonden aan de erfpachtconstructie en vraagtekens bij de verhuurbaarheid van de studio's.

- De visitatiecommissie vindt het een prestatie dat LMH in staat is om een hoge en gestage bouwproductie te realiseren zonder een grote reserve aan gronden en panden aan te leggen. Die prestatie hangt samen met de goede samenwerkingsrelaties met lokale actoren, met name met private partijen en met publieke actoren zoals OCMW's, gemeenten en de provincie.

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

Beoordeling: zeer goed

LMH hanteert een bewuste strategie om tegemoet te komen aan de noden van bijzondere doelgroepen in haar actieterrein. Dat doet zij door consequent woningen voor bijzondere doelgroepen op te nemen in haar nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten, bijvoorbeeld woningen voor mensen met een mentale beperking en voor senioren. De SHM werkt hierbij samen met verschillende actoren, zoals OCMW's en zorg- en welzijnsorganisaties. De visitatiecommissie vindt dat de SHM op dit gebied zeer goede prestaties levert.

- Ondanks de inspanningen van LMH vertaalt de aanzienlijke nieuwbouwproductie van de afgelopen jaren (zie OD 1.1) zich nog niet in minder lange wachttijden voor kandidaat-huurders.

- Er zijn grote verschillen in de wachttijden van kandidaat-huurders. Die wachttijden behoren ook tot de langste in Vlaanderen. Koppels zonder kinderen wachtten gemiddeld 2.100 dagen voordat zij een woning kregen toegewezen, koppels met kinderen 1.700 dagen. Grote gezinnen hadden een relatief lage wachttijd van gemiddeld 1.200 dagen. Door de lage doorstroming in het patrimonium zijn deze cijfers gebaseerd op een beperkt aantal huurdersdossiers (67 in totaal). De lange wachttijd heeft volgens de SHM een aantal oorzaken. Zo is de doorstroming in het patrimonium van LMH dus bijzonder laag. In de voorbije jaren kwam er gemiddeld jaarlijks aan 55 huurcontracten een einde. Een deel hiervan betrof interne mutaties van LMH-huurders. Per saldo was er gemiddeld per jaar slechts ruimte voor 34 nieuwe huurders. Dat geeft een hele lage huurdersroulatie van 3,4% per jaar. De grote vraag naar sociale woningen komt volgens LMH ook voort uit de hoge huurprijzen op de private markt van Lier en Ranst. Die prijzen zijn voor veel gezinnen niet betaalbaar (zie OD 3.2). De lage doorstroming maakt het voorkomen en bestrijden van onderbezette woningen nog eens extra belangrijk. Verderop meer hierover. LMH is van mening dat de lange wachttijden ook te maken hebben met de goede kwaliteit van haar patrimonium; nieuwe projecten trekken nieuwe kandidaat-huurders aan. De visitatiecommissie vindt dit plausibele verklaringen voor de relatief lange wachttijden.

- LMH is zich bewust van de grote vraag naar betaalbare woningen en hecht daarom veel belang aan het zo efficiënt mogelijk gebruiken van haar patrimonium. LMH maakt jaarlijks een gedegen analyse van de ontwikkeling van de huurderspopulatie in haar patrimonium naar omvang, leeftijd en inkomen, en publiceert dit in haar jaarverslag. Die analyses voert zij ook uit voor de ontwikkeling van haar patrimonium, de kenmerken van kandidaat-huurders en hun wachttijden. LMH kijkt in die analyse ook naar lange termijn trends, en vergelijkt daarbij ontwikkelingen in de kenmerken van zittende huurders met die van kandidaat-huurders en nieuwe huurders.

- LMH wil haar nieuwbouwprogramma beter laten aansluiten bij de kenmerken van haar kandidaat-huurders. Dat betekent kleiner bouwen: vooral woningen met 1 of 2 slaapkamers. De afgelopen jaren zijn vooral 2 slaapkamerwoningen gebouwd omdat die nog in de pijplijn zaten. In recente en toekomstige projecten zet de SHM in op een groter aandeel woningen met 1 slaapkamer.

LMH heeft recent ook studio's gerealiseerd (in jet project de Gendarmerie), maar de verhuurbaarheid van dit type zonder aparte slaapkamer is niet vanzelfsprekend.

- De SHM heeft de afgelopen jaren vooral ingezet op de realisatie van appartementen voor senioren en andere kleinere huishoudens. De SHM merkt dat nieuw samengestelde gezinnen weer andere eisen stellen, waardoor in de toekomst ook behoefte is aan eengezinswoningen, dit naast een aanhoudende vraag naar betaalbare appartementen.

- LMH is bijzonder actief in het realiseren van woningen voor bijzondere doelgroepen. Vrijwel elk nieuwbouwproject bevat woningen voor deze doelgroepen. Hieronder volgen enkele voorbeelden van recente en wat minder recente projecten:
    - de SHM beschikt over 13 ADL-woningen voor mensen met een fysieke beperking. Sinds 2004 heeft LMH al een samenwerkingsovereenkomst met vzw ZEWOPA die de begeleiding van de bewoners verzorgt. LMH verhuurt ook een ADL-cluster (kantoor) aan deze vzw. De begeleidingsovereenkomst met bewoners is gekoppeld aan de huurovereenkomst en vice versa;
    - in het centrum van Lier bouwde de SHM 10 studio's in het project de Gendarmerie voor mensen met een mentale beperking. Voor de toewijzing van deze woningen, en 24 andere wooneenheden, werd een lokaal toewijzingsreglement opgemaakt. De begeleiding wordt extern verzorgd door vzw De Lier;
    - de SHM verhuurt vier woningen buiten het sociaal huurstelsel aan vzw Sint Pieter. Die organisatie verbouwde ze tot een tiental studio's voor mensen met een mentale beperking. Voor de begeleiding is er een overeenkomst tussen de vzw Sint Pieter en een externe zorginstantie;
    - in het in 2011 opgeleverde project Belgrado zijn aan de Lispersteenweg 18 appartementen voorzien voor ouderen en zorgbehoevenden;
    - In 2018 heeft LMH het project Handbogenhof opgeleverd met 35 woningen voor senioren, Op de begane grond van dit gebouw werd het Dienstencentrum 'Het Schoppeke' van het OCMW van Lier ondergebracht. Het project - op de locatie van het voormalig rust- en verzorgingstehuis 't Paradijs - omvat ook 83 private appartementen (niet gebouwd door LMH). De visitatiecommissie vindt dit een mooie mix van sociale huur en privaat eigendom in combinatie met aantrekkelijke wijkvoorzieningen.

- LMH pakt onderbezetting in haar patrimonium planmatig aan. In 2017 heeft zij een plan van aanpak Onderbezetting opgesteld en is zij begonnen met de uitvoering daarvan. Dit plan bevat een analyse van de onderbezetting. Daaruit blijkt dat 70 woningen onderbezet zijn. Die onderbezette woningen zijn vaak oudere woningen en de huurders zijn zelf meestal ook wat ouder. De SHM heeft eerst alle betrokken huurders de kans gegeven om zichzelf in te schrijven voor woningen/appartementen en wijken naar keuze. In een aansluitend huisbezoek stimuleert de SHM-huurders om zich kandidaat te stellen voor de aangepaste seniorenappartementen die de SHM in diverse wijken realiseert. Daarbij maakt de SHM duidelijk dat er nu vaak nog een ruime keuze is, maar indien men niet verhuist naar een passende woning toekomstige renovatieplannen hen kunnen verplichten om alsnog te verhuizen. Huurders die zich niet spontaan kandidaat stelden voor een kleinere woning werden ambtshalve door LMH ingeschreven voor het volledige patrimonium. Alle betrokkenen ontvingen van LMH een brief waarin dit werd toegelicht.

- Sinds 2016 hanteert de SHM strikte criteria bij de toewijzing van woningen. Alleenstaanden komen bij LMH alleen in aanmerking voor woningen met 1 slaapkamer, en slechts uitzonderlijk voor woningen met 2 slaapkamers, met name als andere kandidaat-huurders geen belangstelling hebben. Zittende huurders die een te grote woning verlaten voor een kleiner appartement kunnen wel kiezen voor een alternatief met twee slaapkamers. Hiermee wordt de groep gestimuleerd om grote woningen vrij te maken.

- In het actieterrein van de SHM zijn drie toewijzingsreglementen van toepassing. Een toewijzingsreglement wordt onder andere gebruikt voor de 10 studio's voor huurders met een mentale beperking (project Gendarmerie). Het tweede toewijzingsreglement omvat 205 woningen van de LMH, ofwel 20% van het patrimonium, die zijn voorbehouden voor senioren. Deze doelgroep kan

ook terecht in andere delen van het patrimonium, maar krijgt daar geen voorrang op andere doelgroepen (zie inleiding, paragraaf 3.1).

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

Zorg voor de kwaliteit van haar patrimonium is al 20 jaar een belangrijke prioriteit voor LMH. De SHM hanteert een gecombineerde strategie van 'horizontale' en 'verticale' renovaties. De SHM beschikt over een goed inzicht in de kwaliteit van het patrimonium, maar ziet voor zichzelf nog wel verbetermogelijkheden op dit punt. Huurders zijn overwegend tevreden over de kwaliteit van hun woning. LMH beschikt over een langtermijnvisie op onderhoud en renovaties en heeft die ook vertaald in een meerjarenplanning. De prioritaire ERP2020-doelen zijn door LMH vrijwel behaald. De visitatiecommissie vindt dat LMH op deze operationele doelstelling goede prestaties laat zien.

Kwaliteit patrimonium en dienstverlening

- Zorg voor de kwaliteit van het patrimonium is diep verankerd in de genen van LMH. Al meer dan 20 jaar hanteert LMH een gecombineerde strategie van 'horizontale' renovaties van bijvoorbeeld daken, schrijnwerk en CV's, en van het 'verticaal', pandsgewijs, renoveren van woningen bij verhuizingen als de onderhoudstoestand daarom vraagt. Deze werkwijze vertaalde zich in een beoordeling 'uitstekend'[1] tijdens de vorige visitatie. De visitatiecommissie heeft om een aantal redenen besloten om deze beoordeling niet te weerhouden.

- De beoordeling 'uitstekend' werd in 2013 gegeven omdat de SHM, aanvullend op een goede basiskwaliteit van het patrimonium, in 2012 al ver gevorderd was met het behalen van de prioritaire ERP2020-doelen. Bovendien waren huurders waarmee de toenmalige visitatiecommissie sprak bijzonder positief over het onderhoud en de uitgevoerde herstellingen. In de huidige visitatieperiode (2013-2017) heeft LMH wel vooruitgang geboekt op de ERP2020-doelen, maar minder dan in het vorige tijdvak (verderop meer hierover).

- Woonactoren en huurders waarmee de commissie sprak zijn nog steeds overwegend positief over de onderhoudskwaliteit van de woningen, maar een aantal huurders geeft ook het signaal dat de uitvoering van herstellingen niet altijd vlekkeloos verloopt. In 2015 heeft de SHM een tevredenheidsmeting gehouden onder andere naar het uitvoeren van herstellingen (zie ook OD 6.3). De meting werd uitgevoerd met het in opdracht van de Vlaamse overheid ontwikkelde systeem voor tevredenheidmetingen in de sociale huisvesting. LMH was een van de eerste SHM's die met dit systeem heeft gewerkt. De uitkomsten waren positief. Van de 123 huurders die de vragenlijst invullenden was circa 80% 'tevreden' tot 'zeer tevreden' over de dienstverlening rondom de herstellingen. Door gebrek aan personeelscapaciteit is deze meting sinds 2015 niet meer herhaald. De visitatiecommissie beveelt aan om de tevredenheidmeting naar de kwaliteit van de herstellingen binnenkort te herhalen om een meer representatief beeld te krijgen van mogelijke knelpunten (zie ook het onderdeel 'Besturing en Beheersing' en OD 6.3).

Renovaties

[1]: In de huidige visitatiemethode is 'uitstekend' vervangen door 'zeer goed'.

- LMH renoveert vrijgekomen panden bij voorkeur in kleine groepen. Dit biedt de kans op meer maatwerk, voorkomt langdurige leegstand en de huurders hoeven niet verplicht te verhuizen. Om te vermijden dat LMH iedere keer een aanbestedingsdossier moet maken, werkt de SHM met een herhalingsopdracht. Deze herhalingsopdracht is een vorm van aanbesteden waarbij de geselecteerde aannemer binnen een termijn van drie jaar na de oorspronkelijke gunning gelijkaardige werken kan uitvoeren. Zodra de eerste reeks woningen in een wijk gerenoveerd zijn, krijgen zittende huurders in de wijk de mogelijkheid om te verhuizen. Vervolgens kan LMH een tweede reeks woningen aanpakken binnen een termijn van drie jaar en binnen dezelfde aanbesteding. Deze werkwijze financiert de SHM met FS3-leningen.

- Momenteel voorziet LMH in het renoveren van grotere groepen omdat zij meerdere zittende huurders kan laten muteren naar een aangepast appartement in de eigen buurt of in het centrum van Lier. Dat gebeurt onder andere in het kader van de aanpak van onderbezetting. Voor deze nieuwe dossiers bereidt LMH een nieuw aanbestedingsdossier voor omdat de vorige herhalingsopdracht was uitgeput en de termijn verstreken. Bovendien zijn de bestekken gewijzigd en moet de maatschappij een nieuwe ontwerper aanstellen. Dit zorgde ten tijde van de visitatie voor enige vertraging met iets hogere leegstand tot gevolg. LMH verwacht dat het renovatieritme na deze aanloopperiode gevoelig zal stijgen.

- De visitatiecommissie stelt vast dat de renovatieprojecten waarvoor de SHM FS3-financiering aanvraagt goed in de financiële meerjarenplanning zijn opgenomen. De financiële vertaling van onderhoudsmaatregelen uit eigen middelen kan beter. LMH gebruikt voor die uitgaven een meerjarenonderhoudsplanning met hoeveelheden (bijvoorbeeld m^2 schilderwerk of te vervangen schrijnwerk en aantallen te vervangen CV-installaties). De normprijzen in die onderhoudsplanning zijn niet altijd actueel (sommige prijzen dateren nog uit 2007). De aansluiting tussen de meerjarenonderhoudsplanning en de onderhoudsposten in de financiële meerjarenplanning is daardoor niet optimaal. De onderhoudsposten in die meerjarenplanning zijn gebaseerd op geïndexeerde daadwerkelijke uitgaven van het voorgaande jaar, niet op de onderhoudsplanning. De visitatiecommissie adviseert daarom om de normbedragen in de onderhoudsplanning regelmatiger te actualiseren (zie ook OD 5.4).

Onderhoud en herstellingen

- De technische dienst van LMH neemt het overgrote deel (circa 90% in 2017) van het onderhoud en de herstellingen voor haar rekening, of doet een eerste interventie. Als blijkt dat de eigen dienst de werkzaamheden niet kan uitvoeren doet de SHM een beroep op één van de ruim 40 verschillende externe onderhoudsfirma's. De SHM kiest ervoor om voor iedere onderhoudsdiscipline te werken met meerdere, lokale aannemers. De bereikbaarheid en snelheid van interventie vindt LMH een belangrijk kosten- en kwaliteitselement. Uit de 'pool' van externe firma's wordt, binnen de regels van de wet op overheidsopdrachten, ook geput voor grotere onderhoudswerken. Dit maakt het voor onderhoudsfirma's aantrekkelijk om voor LMH te werken.

- LMH evalueert de externe firma's iedere 2 jaar. Dan wordt ook kritisch gekeken naar de prijzen die de onderhoudsfirma's hanteren. LMH controleert de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden meestal alleen als er een klacht van huurders binnenkomt. De visitatiecommissie adviseert om die kwaliteitscontrole pro-actiever te organiseren, bijvoorbeeld door een steekproef van herstellingen te controleren, ook als de huurder geen klachten heeft.

- De kwaliteit van het patrimonium en de daaruit voortvloeiende onderhoudsnoden evalueert de SHM jaarlijks door het analyseren van het uitgevoerde onderhoud en herstellingen. Het jaarverslag bevat gedegen analyses over de aard van de uitgevoerde herstellingen en afhandelingstermijnen. LMH beschikt over veel informatie over haar patrimonium, maar zou die informatie nog beter willen gebruiken voor het planmatiger aanpakken van het onderhoud. De SHM beschikt over een meerjarenplanning voor haar onderhoud, maar werkzaamheden zijn vooral ingepland op basis van dringendheid en niet gebaseerd op een planning die uitgaat van onderhoudscycli voor bouwdelen. Door tijdgebrek, vanwege personeelswissels en de beperkingen van het ge-

bruikte informatiesysteem, heeft de SHM weinig voortgang geboekt in de verdere professionalisering van de onderhoudsplanning.

Duurzaamheid

- LMH is geen pionier op het gebied van het milieuvriendelijker maken van het patrimonium maar de SHM bezit wel degelijk een visie op duurzaamheid. Die bestaat onder meer uit het kritisch letten op de grootte van haar woningen: 'Iedere m² heeft zijn prijs'. Daarom probeert LMH woningen niet groter te maken dan strikt noodzakelijk. In beginsel is volgens de SHM een woning met 1 slaapkamer toereikend voor een- en tweepersoonshuishoudens. LMH vertaalt dit in haar nieuwbouwprogramma (zie OD 1.1.) en in het verminderen van onderbezette woningen bij nieuwe verhuringen (zie OD 1.2).

- De SHM richt zich vooral op het toepassen van beproefde technieken, zoals zorgen voor goede woningisolatie en het gebruiken van onderhoudsvrije materialen en constructies. De SHM houdt volgens de lokale bestuurders voldoende rekening met de duurzaamheidseisen van de stad Lier. Een belangrijk onderdeel van het duurzaamheidsbeleid van LMH bestaat uit het waar mogelijk vervangen van individuele verwarmingsinstallaties door meer energiezuinige collectieve installaties. De SHM doet dat vaak in combinatie met het plaatsen van zonneboilers. Zo werd in de Blokstraat de individuele elektrische verwarming in 2016 vervangen door een collectieve installatie op aardgas, deels na klachten van bewoners over hoge energierekeningen. In het nieuwbouwproject Gendarmerie te Lier zijn eveneens 16 woonentiteiten aangesloten op een collectieve verwarmingsinstallatie.

- Eind 2017 voldeed 85% van het patrimonium aan de prioritaire ERP2020-doelen voor energiezuinige verwarming, dakisolatie en dubbel glas. In 2013 was dit aandeel nog 70%. Dat is een mooie prestatie. De visitatiecommissie stelde in de vorige visitatieronde vast dat LMH op basis van de patrimoniumenquête uit 2011 tot de 20% best presterende maatschappijen behoorde. In 2017 behoort LMH niet meer tot die kopgroep: 40% van de SHM's heeft inmiddels een hoger aandeel woningen dat aan alle prioritaire ERP2020-doelen voldoet. Twee redenen liggen ten grondslag aan het wat lagere uitvoeringstempo: de overgebleven woningen zijn vaak moeilijker te verbeteren naar het vereiste niveau, bovendien kampte LMH in de afgelopen jaren met personeelsverloop in de technische dienst.

- In 2017 beschikte 99% van de woningen over (minimaal) dubbele beglazing, en ruim 97% heeft voldoende dakisolatie. De grootste uitdaging zijn de woningen die nog niet beschikken over energiezuinige verwarming: 13% beschikt daar niet over. De SHM heeft de afgelopen jaren wel gewerkt aan het wegwerken van deze achterstand. In 2013 beschikte ruim 20% van de woningen nog niet over een energiezuinige verwarmingsinstallatie. De grootste uitdaging ligt in de woningen die beschikken over een elektrisch verwarming. De SHM zoekt samen met een studiebureau naar een technische oplossing voor dit probleem. De huidige onderhouds- en renovatieplanning biedt voldoende uitzicht op het tijdig behalen van de ERP2020-doelen.

- LMH heeft al haar bewoners in de gelegenheid gesteld om een Energiescan te laten uitvoeren.

Besturing en beheersing

- LMH heeft de besturing en beheersing van haar renovaties, onderhoud en herstellingen afdoende verankerd in de organisatie. De afgelopen jaren waren voor LMH wel 'woelig' vanwege personeelswissels en vacatures waardoor het lastig bleek om geschikte nieuwe medewerkers te vinden. De groei van het patrimonium zorgde eveneens voor meer werkdruk. Volgens de visitatiecommissie heeft dit invloed op de resultaten van LMH binnen dit prestatieveld: minder voortgang op het behalen van de ERP2020-doelen en op de verdere professionalisering van de onderhoudsplanning en signalen dat de werkdruk van de technici van LMH is toegenomen. De recent opgestarte audit van de werkorganisatie kan wellicht meer duidelijkheid verschaffen op deze aspecten (zie ook OD 6.1). Overigens waren vrijwel alle huurders waarmee de visitatiecommissiecommissie sprak, vol lof voor de inzet van de technische dienst.

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

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

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de SHM over de nodige competenties beschikt om de bouwprojecten in goede banen te leiden. De terugkoppeling tussen de diverse onderdelen van het bouwproces, waarbij de SHM opgedane ervaringen uit het verleden valoriseert, kan versterkt worden. De SHM kan meer inzetten op ontwerprichtlijnen voor ontwerpers en op een opvolging van de projecten met de verschillende prijzen (raming, aanbestedingsprijzen, gunningsbedrag, eindbedrag). Uit de beschikbare data blijkt evenwel dat LMH het subsidiabel leningsplafond (NFS2 en sinds 2012 de FS3-norm) in de ontwerpfase, bij de bestelling en tijdens de uitvoering zo goed als altijd heeft gerespecteerd. Bovendien maakt ze gebruik van de technieken van CBO en van de aankoop van goede woningen om de kostprijsnormen te respecteren. Bij het verwerven van gronden beperkt ze de risico's door te werken met de wederzijds belofte van aankoop en verkoop. De SHM zet in op een strikte opvolging van de werven. De visitatiecommissie beoordeelt het prijsbewust bouwen bij de SHM als goed.

- LMH heeft in deze visitatieperiode opties genomen op gronden aan de Speltlaan in Ranst (26 wooneenheden, 0,64 ha) en het Millegemveld (eveneens in Ranst, 58 wooneenheden, 2 ha) via de wederzijdse aan- en verkoopbeloftes (zie OD 1.4). Dit vormt een belangrijk instrument in de strategie van de SHM. Deze overeenkomsten zijn afgesloten met de gemeente Ranst en intercommunale IGEAN. De SHM betaalt voor de verkoopbelofte slechts een klein deel van de grondprijs, die gebaseerd is op het aantal woningen dat op de betreffende locatie gebouwd kan worden. De voorinvestering voor LMH is door deze werkwijze beperkt. Indien de noodzakelijke vergunningen niet worden afgegeven, gaat de verkoop niet door. In de wijk Millegemveld, bijvoorbeeld, wil de gemeente Ranst het woonuitbreidingsgebied van 4 hectare voor de helft gebruiken voor sociale woningbouw. Het draagvlak onder de huidige bewoners voor deze ontwikkeling is nog onzeker. Via dit instrument beperkt de SHM het risico en ook de kosten.

- LMH maakt gebruik van verschillende technieken om haar sociaal huurpatrimonium uit te breiden. De SHM werkt namelijk goed samen met private en publieke partijen. Dat doet zij bijvoorbeeld via de aankoop van goede woningen (zoals 13 vrijwel nieuwe woningen aan de Frans Boogaertslaan te Lier) en door deelname aan CBO-projecten (zoals de 35 seniorenappartementen aan het Handbogenhof te Lier, opgeleverd in 2018). Volgens de SHM is de kwaliteit van deze gerealiseerde woningen goed en zijn de risico's op kostenoverschrijdingen gering omdat in beide procedures (aankoop goede woningen en CBO) de kostprijsnormen niet mogen overschreden worden. Tevens zijn de personeelskosten voor LMH om projecten op te volgen in dat geval beperkt. Verder heeft de SHM het in 2017 opgeleverde project Gendarmerie in het centrum van Lier gebouwd op grond die in erfpacht is geven door de provincie Antwerpen (zie OD 1.1 en OD 1.4).

- Bij renovatieprojecten gaat de SHM na welke optie - vervangingsbouw inclusief mogelijke verdichting of renovatie - het meest kostefficiënt zijn. Bij het project aan de Irislaan (8 huurwoningen) heeft de SHM gekozen voor vervanging in plaats van renovatie omdat de woningen afgeleefd waren. De beleids- en woonactoren bevestigden tijdens de visitatiegesprekken dat LMH overleg pleegt met de stad Lier omtrent de technische en inhoudelijke haalbaarheid van de voorgestelde projecten (zie OD 1.1). De visitatiecommissie apprecieert deze samenwerking.

- In de periode 2013-2017 heeft de SHM een beperkt aantal nieuwbouw- en renovatieprojecten in eigen beheer gerealiseerd waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het ramingsbedrag en bestelbedrag van de werken onder het subsidiabel leningsplafond bleef. Indien de SHM onder het subsidiabel leningsplafond (NFS2 en sinds 2012 FS3) blijft, kan ze de investeringen financieren door middel van een gesubsidieerde lening. Indien de investeringen dit subsidiabel leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme en dus duurdere lening. De visitatiecommissie heeft 5 recent uitgevoerde of in uitvoering zijnde nieuwbouwprojecten van nabij bekeken. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond heeft gerespecteerd in de ontwerpfase en bij de bestelling bij 3 van de 5 projecten. Bij de twee andere projecten was er bij de bestelling een overschrijding van respectievelijk 1,3 en 4,9%. Bij dit laatste project (Florent Van Cauwenberghstraat/Kapucijnenvest – 19 woningen) heeft de SHM een handelsruimte voorzien. Dit paste in de meerjarenplanning 2016-2019 van de SHM.

- Naast het bestelbedrag van de werken is ook het uitvoeringsbedrag van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM het leningsplafond uiteindelijk heeft gerespecteerd. In de periode 2013 tot en met 2017 blijken er bij de 3 opgeleverde projecten zowel meer- als minwerken te zijn toegestaan. Deze schommelden rond de 2%. Uiteindelijk heeft de SHM het subsidiabel leningsplafond gerespecteerd bij 2 projecten en bij het project met de handelsruimte was er een overschrijding van 8%. Voor deze overschrijdingen zijn diverse elementen aan te brengen al of niet buiten van de SHM:
    - LMH legt de ontwerpers niet echt op om te ontwerpen aan maximaal 100% van de kostprijsnorm. Hierdoor is de marge beperkt om eventuele meerkosten op te vangen;
    - in Lier vereisen de gronden steeds bijzondere bouwtechnieken omwille van de watergevoeligheid;
    - LMH heeft een aantal projecten gerealiseerd in het historisch centrum van Lier wat bouwen complexer maakt zonder dat er een verhoogd budget tegenover staat zoals in de centrumsteden wel het geval is;
    - de SHM draagt ook architecturale kwaliteit hoog in het vaandel, wat de beleidsverantwoordelijken tijdens de visitatie, vanuit hun ervaring, bevestigd hebben (zie OD 1.1);
    - de keuze voor collectieve verwarming vereist een hoge begininvestering, maar bespaart op de lange termijn in onderhoud en in vervanging;
    - verder geeft de SHM aan instapklare woningen te willen aanbieden aan haar huurders, dus betegeld en geschilderd, in de mate dat het budget het toelaat. Volgens LMH komt dit het onderhoud op lange termijn ten goede. Veel huurders schilderen hun woning niet waardoor de staat van de woning aan het einde van de huurperiode veel slechter is dan die van een goed geschilderde woning. Bij veel bewoners ontbreken ook de financiële middelen om te laten schilderen of de vaardigheden/fysieke mogelijkheden om zelf te schilderen. Alhoewel dit bijdraagt tot het comfort van de huurder, is dat op zich niet de beweegreden voor de SHM.

  De visitatiecommissie heeft begrip voor deze omgevingsfactoren en de visie van de SHM, ook gedeeltelijk verwoord in de meerjarenplanning 2016-2019, maar adviseert toch om de ontwerpers te laten ontwerpen naar 98% of zelfs 95% van de kostprijsnorm. De SHM heeft immers nog een reeks projecten op stapel staan. In het bestek voor de ontwerpers is wel een gunningscriterium voorzien voor de betaalbaarheid van het project en de raming van de kostprijs van het concept maar dat geeft dus geen ambitieniveau aan (bv. 100% van de kostprijsnorm). De laagste raming krijgt de hoogste score. Dit garandeert niet dat er binnen de kostprijsnorm ontworpen wordt. De SHM kan eventueel te rade gaan bij collega-SHM's die laten ontwerpen onder de kostprijsnorm en informeren naar hun ervaringen terzake. De ontwerprichtlijnen (zie verder) die de SHM heeft ont-

wikkeld en mee zal geven aan de ontwerpers bevatten op dat vlak ook geen bijkomende informatie. De visitatiecommissie adviseert om het ontwerp van bestek, de ontwerprichtlijnen en de visie op prijsbewust bouwen op korte termijn op elkaar af te stemmen.

- Indien men rekening houdt met het omvangrijke bouwprogramma van de SHM voor de volgende jaren en met de financiële toestand van de SHM (zie OD 5.1) is het onder controle houden van de bouwkosten van cruciaal belang. Zelfs een beperkte overschrijding van de bouwkost, die via een marktconforme lening of via eigen middelen moet worden gefinancierd, zou een belangrijke negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM. In de visienota van de SHM (de meerjarenplanning 2016-2019) heeft de raad van bestuur een aantal voorstellen opgenomen en deze werden omgezet in acties:
    - de SHM maakt gebruik van de architectuurwedstrijd en stelt een "ontwerpteam" aan onder andere om de bouwkost onder controle te houden. De SHM geeft aan dat dergelijke werkwijze efficiënter verloopt aangezien alle partijen - veiligheidscoördinator, EPB-deskundige, infrastructuurspecialist, enz. - op voorhand gekend zijn en samen een "team" vormen wat de samenwerking binnen het ontwerpteam ten goede komt;
    - de SHM zet duidelijk in op de opvolging van werven en heeft daarvoor uitgebreide procedures in voege;
    - de LMH heeft uitgebreide ontwerprichtlijnen, aanvullend op de C2008 van de VMSW, voor de architecten. Deze bevatten een pakket aan eisen en aanbevelingen die gebaseerd zijn op de bouwervaring van de SHM maar deze richtlijnen zijn aan een update toe;
    - indien blijkt dat bij de aanbesteding de kostprijsnorm overschreden wordt, besteedt de SHM het dossier opnieuw aan (bv. project "Donk" 40 huurwoningen).

- De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat de SHM de aanbevelingen van het vorige rapport grotendeels op het vlak van prijsbewust bouwen heeft uitgevoerd: "*Formaliseer het projectontwikkelingstraject met meer aandacht voor kostprijsramingen, risicobeheersing en een snellere aanmelding bij de VMSW, om te vermijden dat er zaken over het hoofd gezien worden en om de raad van bestuur in staat te stellen beslissingen te nemen op basis van de meest recente informatie, met kennis van de risico's en de impact op de financiële planning;*". Op het vlak van organisatiebestuur en -beheersing neemt de SHM een reeks maatregelen om gedurende het gehele bouwproces oog te hebben voor prijsbewust ontwerpen en bouwen. Ze leert daarbij uit vorige ervaringen onder andere door het opstellen van ontwerprichtlijnen voor de ontwerpers. De visitatiecommissie adviseert wel aan de SHM om te werken aan het opvolgingssysteem van de kostprijs van projecten en aan de regelmatige update van de ontwerprichtlijnen voor de ontwerpers (zie hoger).

- LMH doet regelmatig een beroep op subsidies en tussenkomsten voor duurzaamheidsmaatregelen (verstrekt door o.a. de Vlaamse overheid en de netwerkbeheerders) om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken (OD 2.1 en OD 5.2).

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: goed

In 2017 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 268 euro. Rekening houdend met het relatief hoog aandeel appartementen in het patrimonium (40%), waar traditioneel hogere huurlasten mee gepaard gaan, situeert de SHM zich hiermee bij de 30% SHM's met de hoogste huurlasten. LMH heeft een visie op het verlagen van de huurlasten en de kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders en vertaalt deze in concrete acties. De SHM heeft een goed inzicht in de samenstelling van de huurlasten per wooncomplex en in de evolutie over de tijd. LMH voert eveneens voorcontroles uit bij een huuropzegging om kosten voor de vertrekkende huurder zo laag mogelijk te houden. 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 SHM – zie OD 4.1). Voor 2017 bedraagt bij LMH de (mediaan) huurprijs per maand voor een eengezinswoning 323 euro en voor een appartement 248 euro. Daarmee behoort LMH respectievelijk bij de 80% en 60% hoogste van de sector. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn de meest bepalende factoren van de huurprijs. Daarom wordt de huurprijs van een sociale woningen niet als prestatie van een SHM beschouwd maar als een effect-indicator. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders van LMH ligt met ongeveer 16.356 euro (2017) bij de 15% hoogste van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 19,2% van hun maandelijks inkomen aan de huur (= gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Slechts bij een 30% van de SHM's ligt dit lager. Het verschil tussen aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde bedraagt voor een woning en een appartement respectievelijk 289 euro en 303 euro. De sociale huurders betalen dus gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.

- De gemiddelde huurlast per woongelegenheid bij LMH bedroeg 268 euro per jaar in 2017. Deze stegen in de periode 2013-2017 van 211 euro naar 268 euro. Daarmee behoorde de SHM tot de 30% van de SHM's met de hoogste huurlasten in 2017. Het niveau van de huurlasten houdt meestal 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 LMH is dat aandeel 40%. Dat is iets hoger dan het gemiddelde van de sector. Bij LMH speelt ook nog dat het voorschot voor energiekosten foutief onder de huurlasten werd geboekt. Het voorschot voor de energiekosten bedraagt al enkele jaren 45 euro per maand. Dit is evenwel alleen van toepassing in de appartementsgebouwen waar er collectieve verwarmingsinstallaties aanwezig zijn (117 woongelegenheden in 2017).

- De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 253.000 euro in 2017. Dit is hoofdzakelijk verdeeld over 3 posten: de vergoedingen voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (ongeveer 48.000 euro), voor het onderhoud van de CV-installaties (ongeveer 165.000 euro maar waarschijnlijk te corrigeren met 92,340 euro – zie voorschot) en de vergoeding voor het onderhoud van de liften (ongeveer 12.000). Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen en van de liften wordt uitsluitend doorgerekend aan de bewoners van appartementen. Opvallend is vooral dat de kosten voor het onderhoud van de CV-installaties verdubbeld zijn in de periode van 2013-2017, terwijl de andere kosten gedaald zijn of gelijk gebleven zijn. Dit zal gedeeltelijk het gevolg zijn van de stijging van het aantal woningen in het patrimonium en de bovenvermelde verkeerde boeking van het voorschot voor de energiekosten. De visitatiecommissie suggereert dit toch verder te onderzoeken en na te gaan of er nog andere oorzaken zijn waarop de SHM impact kan hebben .

- De SHM heeft een visie op het verlagen van de huurlasten en kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders. In haar meerjarenplanning 2016-2019 geeft de SHM aan dat ze streeft naar betaalbaarheid voor bewoners: "*De huurlasten voor de huurders verlagen is een permanent aandachtspunt.*" LMH heeft bij nieuwbouw- en renovatieprojecten ook aandacht voor het energiezuinig en onderhoudsvriendelijk maken van de woningen (zie OD 2.1 en OD 3.1). De SHM doet concrete inspanningen om de huurlasten en de andere kosten voor de huurder onder controle te houden en vertrekt daarbij onder andere van het inzicht dat ze heeft in de samenstelling van die lasten.
    - LMH beschikt over overzichten van de aangerekende huurlasten per woongelegenheid en groep van woningen en maakt telkens een verschilanalyse ten opzichte van de vorige periodes, in casu vanaf 2014. Indien de huurlasten of de kosten voor de nutsvoorzieningen bij gemeenschappelijke installaties oplopen, vooral in vergelijking met de aangerekende voorschotten op wijk- of op groepsniveau, gaat de SHM op zoek naar de oorzaak hiervan.
    - LMH heeft een brandverzekering afgesloten ('afstand verhaal ten opzichte van huurder'). De kost hiervan voor de huurder bedraagt ongeveer 12 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 huurderaansprakelijkheid is gedekt door een verzekering.
    - De controle en het onderhoud van de CV- en warmwaterinstallatie evenals het onderhoud van de liften en het poetsen van de gemeenschappelijke delen besteedt de SHM regelmatig uit om competitieve prijzen te bekomen. Sinds 2013 zijn de meeste kosten effectief gedaald of gelijk gebleven, met uitzondering van de kosten voor de CV- en warmwaterinstallaties;
    - Het onderhoud van het groen dat tot het openbaar domein behoort, draagt de SHM systematisch over aan de betrokken gemeente. De kosten voor groenonderhoud, doorgerekend aan de huurder, zijn daardoor heel beperkt. Tevens heeft ze het onderhoud van de voortuin stopgezet en moeten de huurders hiervoor zelf in te staan;
    - De keuze voor collectieve verwarmingsinstallaties (verwarming en sanitair warm water) kadert ook in deze optiek. In principe zijn dergelijke installaties efficiënter, leiden ze tot lagere energiekosten en ook tot lagere huurlasten. De controle en het onderhoud van dergelijke installaties kost minder tijd en dus minder geld.

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

- De SHM heeft de huurders al gevraagd om zelf in te staan voor het schoonmaken van de gemeenschappelijke delen in de appartementsblokken om zo de huurlasten verder te drukken. De SHM geeft aan dat ze er niet of nauwelijks in slagen om huurders zover te krijgen. LMH wil daarom inzetten op het bouwconcept. In de projecten waar de traphal ontworpen werd als een soort 'buitenruimte' (zonder volledig afgesloten inkom) en met ruwe (betonnen) materialen is het poetsen nauwelijks aan de orde. De visitatiecommissie adviseert om toch werk te maken van het sensibiliseren en ondersteunen van de huurders om zelf in te staan voor het poetsen van de gemeenschappelijke delen en zo de huurlasten te beperken.

- Onderhoud en herstel, wie doet wat en wie betaalt?: het is voor de huurder niet altijd even duidelijk. De SHM hanteert daarom het in de sector veel gebruikte Ziezo!-boekje, dat onder andere de rechten en plichten van de (ver)huurder verduidelijkt. Van bij de melding probeert de SHM duidelijk te maken voor wie de kosten van de interventie zijn. Voor herstellingen ten laste van de huurders kunnen zij, vrijblijvend, een beroep doen op de technische dienst van de SHM waarbij LMH een laag uurtarief van slechts 28 euro/uur aanrekent. De huurders kunnen hulp vragen bij de vzw Gezinszorg Lier. Deze organisatie biedt, naast verzorgende en begeleidende taken, ook een karweidienst aan voor hun doelgroep in Lier (zie OD 4.2).

- Bij de opzegging van het huurcontract voert de SHM een voorcontrole uit waarbij een medewerker van de technische dienst ter plaatse gaat om de eventuele huurschade te bekijken. LMH heeft hiervoor een duidelijke en overzichtelijke procedure uitgeschreven. Bij een dergelijke voorcontrole kan de SHM aangeven welke elementen de huurder zelf tijdig kan oplossen, waardoor in sommige gevallen dure afrekeningen voor de huurder voorkomen kunnen worden. Tevens kan dat als voordeel hebben dat de nieuwe huurder een woning betrekt die beter in orde is.

- LMH heeft ingezet op duurzaamheidsmaatregelen (bv. ERP2020-doelen) die de huurder rechtstreeks ten goede komen door het verlagen van de energielasten (zie ook OD 2.1).

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: Goed

LMH doet inspanningen om haar klanten een aangepaste ondersteuning te bieden bij inhuurneming en tijdens de huurperiode. LMH informeert haar huurders over hun huurdersverplichtingen en nodigt, indien noodzakelijk, de betrokkenen uit voor een persoonlijk gesprek. Een kosten- en milieubewust woongedrag wordt door LMH gestimuleerd. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van LMH voor deze doelstelling als 'goed'.

- De SHM kampte de voorbije jaren met een personeelstekort bij de sociale dienst. De visitatiecommissie stelt vast dat de langdurige afwezigheid van een maatschappelijk assistent een impact had op de werking van de sociale dienst, met onder andere verminderde huisbezoeken tot gevolg. LMH is zich daarvan bewust en heeft in het voorjaar 2018 de functie van maatschappelijk assistente opnieuw ingevuld. Daarnaast wordt de klantenadministratie verzekerd door drie medewerkers. Zij verzorgen het onthaal, de sociale dienst en de huuradministratie, waaronder de huurontvangsten en achterstallen.

- Bij de inhuurneming van de woning geeft de SHM individuele toelichting over de woning aan de huurder onder andere over het gebruik van de technische installaties. Na enkele maanden wordt de huurder opnieuw bezocht door de maatschappelijk assistent. Bij de start van de bewoning is de focus van de huurder immers gericht op de woning, het huurcontact en het reglement en minder op het optimaal gebruik van de technische installaties. LMH heeft in het verleden overwogen of een groepsmoment een meerwaarde zou kunnen bieden, maar dit heeft ze niet toegepast omdat het, volgens LMH, weinig resultaat opleverde bij andere SHM's. Bij de verhuring van nieuwe complexen of meerdere woningen in dezelfde wijk (bijv. na renovatie van meerdere woningen) voorziet LMH systematisch een groepsmoment. De huurders krijgen dan in groep uitleg over de nieuwe woning, over afspraken met betrekking tot het samenleven en uitleg over praktische zaken rond en in de woning. Bij een opzeg door de huurder voorziet LMH een voorcontrole. Een medewerker van de technische dienst overloopt samen met de zittende huurder wat verwacht wordt tegen het ogenblik dat hij de woning verlaat. De visitatiecommissie vindt het positief dat de huurder ingelicht wordt over wat hersteld moet worden en zo eventuele kosten kan vermijden (zie OD 3.2).

- LMH stemt regelmatig met het OCMW Lier af over individuele dossiers van huurders met betrekking tot problematisch woongedrag, achterstallen en schuldbemiddeling. De SHM informeert het OCMW vooraf van de tweejaarlijkse actualisatie van de kandidaat-huurders (zie OD 6.2).

- De visitatiecommissie merkt op dat in 2016 slechts twee versnelde toewijzingen uitgevoerd werden. In 2017 werd maar één vraag gehonoreerd, namelijk in het kader van een traject begeleid door vzw De Vliering. Zij bieden herstel-ondersteunende zorg en beschut wonen aan voor volwassenen met een ernstige psychische kwetsbaarheid. Een tweede dossier heeft de SHM geweigerd wegens onvoldoende onderbouwing en het ontbreken van de vereiste begeleiding. De vragen omtrent versnelde toewijzing komen op de agenda van de raad van bestuur. Volgens vzw De Vliering is de SHM nog zoekende naar een vlotte toepassing van de versnelde toewijzing. De visitatiecommissie vindt het een aandachtspunt voor de SHM om meer open te staan voor de toepassing van versnelde toewijzingen, gekoppeld aan een begeleidingsovereenkomst.

- De visitatiecommissie apprecieert dat LMH haar huurders sensibiliseert bij overbezetting om te verhuizen naar een kleinere woning, ook al zijn huurders bereid om de vergoeding te betalen. Het ontvangen van deze vergoeding is voor LMH geen doelstelling, wel het nastreven van de rationele bezetting (zie OD 1.5).

- In 2016 liet LMH een energiescan opmaken door energiesnoeiers voor alle woningen en ondersteunde daarnaast een actie over ventilatie van de woning en het benutten van dag/nachttarieven. Iedere huurder ontvangt van LMH een Ziezo!-boekje. LMH trachtte de huurlasten te verlagen door huurders de gemeenschappelijke delen zelf te laten poetsen of de tuin te onderhouden, maar dit is op een uitzondering na, niet gelukt (zie OD 3.2).

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

LMH hanteert geen duidelijke strategie, maar wel een praktijk, voor het beëindigen van de huurovereenkomsten en beschikt over procedures om achterstallen en domiciliefraude te beheersen. De procedure huurachterstallen wordt echter niet nauwgezet opgevolgd. LMH kent zeer weinig uithuiszettingen en volgt de redenen van de beëindiging van de huurovereenkomsten cijfermatig op. Voor haar woonbegeleiding werkte LMH in de voorbije jaren nauw samen met het OCMW Lier. Deze samenwerking is stilgevallen. Ook andere kansen om een preventieve woonbegeleiding te ontwikkelen, blijken onderbenut. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de inzet van LMH voor de woonzekerheid van haar huurders als 'voor verbetering vatbaar'.

- In 2006 werd een overeenkomst met het OCMW Lier en de stad Lier ondertekend voor het project 'woonbegeleiding'. Dit initiatief had tot doel om intensieve begeleiding te bieden aan huurders die over onvoldoende vaardigheden beschikken om zelfstandig te wonen of met een ongepaste wooncultuur kampen. De visitatiecommissie stelt vast dat de actieve huurdersbegeleiding tot gevolg had dat achterstallen beperkt werden en het aantal uithuiszettingen zeer laag was. Deze samenwerking behoort vandaag tot het verleden als gevolg van een interne reorganisatie en personeelswissels bij het OCMW Lier. Het OCMW Lier heeft haar organisatie ondertussen herschikt en vertrekt nu vanuit een integrale visie waardoor alle maatschappelijk assistenten aandacht zullen geven aan de huisvestingsproblematiek. De visitatiecommissie merkt op dat LMH het resultaat van deze benadering afwacht en zoekende is naar de invulling van de woonbegeleiding. De visitatiecommissie vindt dat er nood is aan een hernieuwde structurele samenwerking met het OCMW Lier (zie OD 6.2).

- Tussen LMH en het CAW Boom Mechelen Lier werd geen samenwerkingsovereenkomst afgesloten, gezien de beperkte samenwerking voor preventieve woonbegeleiding (gemiddeld één aanmelding per jaar). Het CAW hanteert bij de woonbegeleiding een methodiek die vertrekt vanuit de cliënt zelf en tracht het contact tussen de partijen te herstellen binnen de begeleidingstermijn van 6 maanden. Het vasthouden aan de korte termijn (6 maanden) biedt volgens LMH voor veel van de problematische huurders onvoldoende perspectief. Daarom zet ze meer in op samenwerking met diensten als Gezinszorg Lier, zorgnetwerk Emergo, … die ook op langere termijn ondersteuning kunnen bieden. De visitatiecommissie betreurt de beperkte samenwerking met het CAW. De visitatiecommissie adviseert om overleg met het CAW te voorzien over de inzet van woonbegeleiding.

- Het CAW signaleert dat zij het project 'woonstage', met daarin workshops over woonvaardigheden, mogelijk ook in Lier zal aanbieden. De klemtoon ligt hierbij op het 'leren wonen' door individuele psychosociale ondersteuning en op budgetbegeleiding door een wooncoach. Voor huisvestingsondersteuning werkt LMH ook samen met vzw Gezinszorg Lier. Zij bieden naast verzorgende en begeleidende taken ook een karweidienst aan voor hun doelgroep in Lier.

- Bij de vorige visitatie in 2013 werd vastgesteld dat de huurdersachterstallen kort opgevolgd werden en het percentage achterstal slechts 1,45% bedroeg (2011). In 2017 is dit opgelopen tot 3,38%. De opvolging van de huurdersachterstallen is de voorbije jaren dan ook problematisch geworden, o.a. omwille van een personeelstekort en de werkmethode. Waar in 2015 nog 16 dossiers voor zittende huurders en 16 dossiers voor vertrokken huurders behandeld werden, was het aantal in 2016 respectievelijk 90 voor zittende huurders en 25 voor vertrokken huurders. In 2017 behandelde LMH 162 dossiers voor zittende huurders en 26 voor vertrokken huurders. De visitatiecommissie stelt vast dat de nieuwe procedure pas recent - en slechts gedeeltelijk - toegepast wordt, zodat resultaten hiervan nog niet voelbaar zijn. De invordering van achterstal loopt ook minder efficiënt omdat de SHM voorrang geeft aan de wettelijke verplichtingen zoals de opmaak van nieuwe huurcontracten, de huurprijsberekeningen en de actualisatie van kandidaat-huurderslijsten.

- De nieuwe procedure 'huurdersachterstallen' werd goedgekeurd op de raad van bestuur op 18 april 2018. De eerste stap in deze procedure is een verwittiging per gewone brief, die verstuurd

wordt in de eerste week volgend op de maand waarin geen of slechts gedeeltelijke huur en/of huurlasten werden betaald. Huurders worden in de 1ste week na het einde van de 2de maand met een aangetekend brief uitgenodigd voor een afspraak met de mogelijkheid een afbetalingsplan op te maken. In 2017 werden 18 afbetalingsplannen afgesloten voor in totaal ongeveer 25.000 euro en 3 collectieve schuldbemiddelingen voor ongeveer 6.500 euro. In principe wordt de duur van het afbetalingsplan beperkt tot 12 maanden, al worden uitzonderingen toegestaan. Zo gaat LMH bijvoorbeeld in op het verzoek van het OCMW om het aflossingsbedrag te verlagen en dus de aflossingstermijn te verlengen. De lijst van huurders met achterstal wordt overlegd met het OCMW wanneer er sprake is van collectieve schuldbemiddeling. Indien de huurder niet reageert of het plan niet volgt, wordt het dossier overgemaakt aan het vredegerecht, in de eerste instantie voor oproeping in verzoening. De medewerkers van de huuradministratie maken voor de raad van bestuur een rapport van het aantal dossiers, het bedrag aan huurdersachterstallen en de stappen die gezet werden om de huurdersachterstallen te beperken.

- Om uithuiszetting omwille van domiciliefraude te voorkomen heeft LMH afspraken gemaakt met de politie. De huurders worden in eerste instantie steeds geïnformeerd over het vermoeden of de vaststelling van domiciliefraude. Wanneer er geen oplossing wordt gevonden, wordt het dossier doorgestuurd naar de politie (zie ook OD 5.3). Hierdoor is het aantal uithuiszettingen bijzonder laag. Ook het problematisch woongedrag is volgens LMH eerder beperkt. De technische medewerkers kunnen, naar aanleiding van een interventie ter plaatse, met een code hun vaststelling van problematisch woongedrag signaleren op een werkbon. De sociale dienst neemt vervolgens het dossier op.

- De SHM houdt de redenen bij waarom huurovereenkomsten beëindigd worden, maar trekt daar voorlopig geen beleidsmatige conclusies uit. Op basis van de geringe beschikbare data zou dat ook weinig zinvol zijn. In 2014 en 2015 bedroeg het aantal uithuiszettingen slechts één per jaar. In 2016 hebben twee gerechtelijke procedures geleid tot een opzeg en in de periode 2017 tot midden 2018 werden twee uithuiszettingen omwille van betalingsachterstal uitgevoerd. Dit naast telkens één opzeg omwille van domiciliefraude en ten gevolge van leefbaarheidsproblemen in dezelfde periode. De visitatiecommissie stelt een zeer beperkt aantal uithuiszettingen bij de SHM vast.

- LMH is niet betrokken in de lokale adviescommissie (LAC) van de stad Lier. De SHM verkiest zich niet in te laten met de private financiële situatie van haar klanten. De visitatiecommissie raadt LMH aan om deze keuze te evalueren en verwijst naar collega SHM's die samen met de welzijnspartners uit het LAC en de betrokken huurder naar mogelijkheden zoeken om uithuiszetting te vermijden. Het LAC heeft immers tot doel oplossingen te zoeken voor huurders met financiële problemen. Omwille van het zeer gering aantal uithuiszettingen is deze problematiek nooit aangekaart voor een LAC. Indien het aantal dreigende uithuiszettingen zou toenemen, overweegt de SHM een aanpak via een LAC.

De visitatiecommissie beveelt aan om in te zetten op een striktere opvolging van de huurdersachterstallen van de zittende huurders. De oplopende huurdersachterstand per huurder brengt de woonzekerheid van de bewoners in het gedrang en heeft een negatieve impact op de financiële leefbaarheid van de SHM. Daarnaast adviseert de visitatiecommissie LMH om de inspanningen gericht op het aanbieden van preventieve woonbegeleiding in samenwerking met de welzijnsactoren op te drijven.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Van een SHM wordt verwacht dat zij over een visie op leefbaarheid beschikt en deze in de praktijk brengt. Daartoe moet zij maatregelen nemen om de leefbaarheid te bevorderen en om leefbaarheidsproblemen te voorkomen, actief op te sporen en aan te pakken. De visitatiecommissie stelt vast dat LMH niet over een duidelijke en onderbouwde visie op de leefbaarheidsproblematiek beschikt en geen scenario klaar heeft in geval van leefbaarheidsproblemen. LMH zoekt wel naar oplossingen als er problemen zijn, en betrekt in dat geval ook andere actoren, in het bijzonder de wijkagent. LMH neemt weinig preventieve maatregelen ter bevordering van de leefbaarheid en kaart de noodzaak tot maat-

regelen slechts sporadisch en curatief aan bij andere actoren. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van LMH als voor verbetering vatbaar.

- LMH beschikt niet over een uitgewerkte aanpak van leefbaarheidsproblemen. Ook haar visie uit de meerjarenplanning 2015-2017 over sociaal beleid kaart de leefbaarheidsproblemen niet aan. In deze visie is de groeiende nood aan inzet of samenwerking met welzijnsactoren in de eerste plaats het gevolg van de vermaatschappelijking van de zorg. De visitatiecommissie stelt vast dat LMH deze uitsluitend curatieve aanpak verantwoordt als maatwerk. Het ondersteunen van een specifieke doelgroep met praktische oplossingen is hiervan een voorbeeld. Gezien de werklast van de maatschappelijk assistent kan zij weinig tijd besteden aan zowel preventie als aan opvolging. Er is ook geen cijfermateriaal aanwezig.

- LMH beschikt wel over een procedure 'overlast en samenlevingsproblemen' waarbij de focus gelegd wordt op het aanpakken van individueel probleemgedrag van de bewoners. LMH wil hiermee de sociale controle en het besef van de individuele verantwoordelijkheid van de bewoner verhogen. De SHM speelt daarbij in de eerste plaats de rol van bruggenbouwer. Bij zware overlastproblemen, treedt de directeur zelf in dialoog met de betrokkenen. Wanneer huurders onderling geen oplossing vinden en de bemiddeling door LMH geen resultaat biedt, wordt een externe hulpverlener betrokken, al dan niet in samenspraak met de wijkagent.

- De visitatiecommissie vindt het positief dat regelmatig met de lokale politie van Lier overlegd wordt. Daarbij worden dossiers over problematisch gedrag besproken – jaarlijks ongeveer een 30-tal - en waar mogelijk samen aangepakt. De tussenkomst bij problematisch gedrag is volgens LMH van belang enerzijds omwille van de leefbaarheid op zich en anderzijds om te vermijden dat conflicten die blijven aanhouden, afstralen op de hele buurt en naar de publieke opinie. De visitatiecommissie merkt in haar gesprekken op dat de wijkpolitie zelf een sterker en intenser sociaal beleid wil voeren, alsook vragende partij is om betrokken te worden in een preventieve aanpak van klanten van LMH.

- Volgens LMH worden over het algemeen zelden leefbaarheidsproblemen gemeld. De meeste samenlevingsproblemen worden gesignaleerd in de Lierse wijk Herderin. Het is een wijk afgesloten van het Lierse centrum, met veel sociale woningen en met een divers en kwetsbaar publiek. Het buurthuis werd tijdelijk gesloten voor renovatiewerken. Er is een beperkt aanbod aan wijkactiviteiten.

- LMH verwacht van een kwetsbare bevolkingsgroep veel zelfredzaamheid en individuele verantwoordelijkheid. In de procedure overlast en samenlevingsproblemen wordt bijvoorbeeld in de eerste plaats gevraagd om het probleem onderling op te lossen. In een tweede fase wordt per brief aan de probleemhuurder gevraagd om actie te ondernemen inzake het storend gedrag. Pas in een latere fase worden externe hulpverleners ingeroepen.

De visitatiecommissie beveelt LMH daarom aan om meer lijn en continuïteit te brengen in het voorkomen van leefbaarheidsproblemen in samenwerking met lokale actoren. De visitatiecommissie adviseert om een visie en strategie te ontwikkelen, de daaruit voortvloeiende maatregelen periodiek te evalueren en waar nodig bij te sturen.

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

Beoordeling: goed

Voor deze operationele doelstelling wordt van een SHM verwacht dat ze bewonersgroepen betrekt, in overleg treedt en initiatieven neemt om problemen of bedenkingen van huurders bespreekbaar te maken. LMH geeft aan dat haar activiteiten hoofdzakelijk gericht zijn op het verschaffen van informatie en het uitwisselen van knelpunten door het organiseren van huurdersvergaderingen. Het ondersteunen of stimuleren van betrokkenheid komt volgens de visitatiecommissie minder uit de verf. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van LMH voor deze doelstelling als 'goed'.

- LMH werkt op drie sporen:
    - ze informeert de buurt en de bewoners over de bouw- of renovatieplannen. Deze manier van werken zorgt ervoor dat heel wat vragen van de huurders beantwoord geraken. De opkomst op deze vergaderingen is meestal behoorlijk;
    - jaarlijks gaat LMH naar één of meerdere wijken om te polsen naar vragen en verwachtingen ten aanzien van de SHM. Het bereik qua deelnemers is net als het resultaat zeer wisselend. De visitatiecommissie merkt op dat de aanwezige huurders hierover wel enthousiast zijn;
    - bij nieuwe verhuringen van grotere projecten brengt LMH alle huurders eerst samen voor de bezichtiging van de woningen en later om uitleg te geven over de nieuwe woningen en het samenleven in een nieuw complex. Op enkele uitzonderingen na, is iedereen aanwezig. De overhandiging van de sleutels wordt hieraan gekoppeld.

- De visitatiecommissie vindt het positief dat LMH jaarlijks buurtvergaderingen, info- en inspraakvergaderingen in één of meerdere buurten of complexen organiseert. Sommige buurtvergaderingen zijn gericht op het signaleren van praktische opmerkingen, klachten over de woningen en over de woonomgeving., Voorbeelden hiervan zijn: de vergaderingen over Bogaertsvelden in 2015, Mechelpoort in 2016 of Leuvense Poort in 2017. Uit het verslag van andere vergaderingen blijkt een breder inhoudelijk overleg met concrete afspraken, zoals in het overleg in Hof van Ocken uit 2017. De bewoners overlegden met de verantwoordelijken van de kinderopvang en het OCMW over bijvoorbeeld het rustig wonen in de buurt en het parkeergedrag.

- Naast de klassieke buurtvergadering organiseert LMH ook gangvergaderingen. Daarbij worden de afspraken tussen bewoners onderling met de hulp van de SHM gestroomlijnd en geeft de SHM uitleg over het gebruik van de technische installaties, zoals cv-ketels, brandalarm, enz. De huurders die de visitatiecommissie kon spreken, blijken tevreden over deze informele en spontane aanpak.

- LMH volgt geen methodische aanpak bij de organisatie van huurdersvergaderingen. Volgens de visitatiecommissie kan een gepaste vergadertechniek nochtans een laagdrempelige dialoog met en tussen huurders ondersteunen, net als het zoeken naar oplossingen samen met de deelnemers. De verslagen van enkele vergaderingen (Komeet, Mechelpoort, ...) geven echter vooral een lijst weer van losse klachten en opmerkingen vanwege de deelnemers. Het is voor de visitatiecommissie niet duidelijk welke afspraken LMH daarbij maakt en welke conclusies hieraan verbonden worden. Blijkbaar zijn sommige overlegmomenten éénmalig, ook al wordt een herhaling van dergelijk overleg als nuttig aangevoeld door de deelnemende huurders.

- De op het visitatiegesprek aanwezige huurders hadden enkel weet van huurdersvergaderingen naar aanleiding van renovatiewerken en in het kader van toekomstige verhuisbewegingen. De aanwezige woonactoren hebben geen weet van bewonersoverleg.

- LMH is volgens enkele op het gesprek aanwezige huurders weinig actief in het ondersteunen van bewonersinitiatieven. Voor het inrichten van een speeltuintje op haar terrein of het opzetten van een opruimactie gaf LMH wel haar toestemming, maar geen ondersteuning. De visitatiecommissie beveelt aan om de ogen en oren open te houden voor initiatieven die huurders ondernemen en ze te stimuleren. De LMH wil in de toekomst het aantal buurtvergaderingen optrekken zodat iedere wijk minstens om de twee jaar aan bod komt.

- De visitatiecommissie vindt het jammer dat bij enkele nieuwe ontwikkelingen met huurwoningen een kans gemist werd om op bewonersparticipatie concreet in te zetten. In het Project Gendarmerie – een initiatief van LMH na een oproep van de provincie Antwerpen – werden bewoners met een verstandelijke beperking gehuisvest in een stedelijke omgeving en gemengd met sociale huurders. De vzw De Lier, die woonbegeleiding biedt in Lier aan volwassenen met een verstandelijke beperking, meent dat er te weinig welzijnsactoren betrokken worden om er preventief te werken. Gezien de diversiteit van bewoning hoopt de visitatiecommissie op meer initiatief van LMH op het vlak van bewonersoverleg. In het gehucht Millegem (Ranst) wordt een project gepland in een landelijke omgeving. Deze plannen hebben bij omwonenden geleid tot onrust. Ook

hier zou een actieve inbreng vanuit LMH van grote waarde kunnen zijn. Volgens LMH heeft het lokaal bestuur van Ranst beslist om hier geen ruchtbaarheid aan te geven tot na de gemeenteraadsverkiezingen.

In het vorige visitatierapport uit 2013 werd de aanbeveling gegeven om per wijk een gesprek met huurders aan te gaan om op deze wijze verbeterpunten te identificeren en ze op te volgen. LMH heeft sinds 2014 deze aanbeveling ter harte genomen. LMH is echter nog zoekende om zowel huurders als andere bewoners te betrekken bij de buurt en bij het sociaal wonen in al zijn aspecten. Mogelijk bieden de buurt- en gangvergaderingen kansen om bewonersbetrokkenheid op gang te trekken. Vanuit de ervaringen van collega SHM's of andere organisaties, kan LMH haar expertise vergroten en een visie uitwerken op bewonersbetrokkenheid. De visitatiecommissie moedigt LMH daarbij aan om na te denken over nog andere methodieken en werkvormen dan de bewonersvergaderingen om een bredere groep bewoners te betrekken in buurtinitiatieven. De visitatiecommissie stelt LMH voor om te onderzoeken hoe ze wijkinitiatieven kan ondersteunen en begeleiden.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: Goed

De SHM beschikt over een evenwichtige financiële exploitatie die voorkomt uit een efficiënt beheer, onderhoud, renovatie, ontwikkeling (en verkoop) van haar patrimonium. Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI) en de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren beoordeelt de visitatiecommissie de financiele leefbaarheid van LMH als goed. Vanaf 2020 evolueert de cashflow uit nieuwe investeringsuitgaven negatief, maar dit kan opgevangen worden door de positieve cashflow uit de gewone en historische werking.

- De financiële gezondheid van een SHM wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de Financiële Gezondheidsindex (FiGI). Het vertrekpunt van de FiGI zijn tien financiële kengetallen of ratio's, die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dit levert dertig kengetallen op die de basis vormen van de berekening. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een onderneming: liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing. Financiële gezondheid is namelijk meer dan winst alleen. Via een systeem van scores en wegingen wordt het eindresultaat een score op 60 punten, bepaald. Hoe hoger de score, hoe beter de financiële gezondheid. Voor elk van de vier aspecten wordt ook een deelresultaat berekend, zodat een SHM kan zien waar ze sterk of minder sterk presteert. De beoordeling gebeurt als volgt:
    - een FiGI-score lager dan twintig, impliceert dat de financiële gezondheid van de SHM op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch is;
    - een FiGI-score tussen twintig en veertig betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM op dit moment in goede financiële prestaties resulteert, maar geeft tegelijk aan dat de SHM een eerder beperkte financiële buffer heeft (in het bijzonder bij scores die aanleunen bij twintig);
    - een FiGI-score van veertig of hoger betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM zeer goede financiële prestaties oplevert, maar ook hier zullen contextfactoren, de evolutie en het inzicht van de SHM daarin een bepalende rol spelen bij de beoordeling van de financiële leefbaarheid.

Tabel 5: evolutie FiGI LMH 2013-2017.

2013	2014	2015	2017	2017
37,0	37,5	36,5	37,5	40,0
	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kosten-beheersing
	10	12	13,5	4,5

- De FiGI voor LMH bedraagt 40 voor 2017 en is vrij stabiel voor de andere jaren van de visitatieperiode (2013-2017). Op 9 van de 10 financiële (sub)kengetallen of (sub)ratio's voldoet de SHM aan de norm. Enkel op de current ratio behaalt de SHM de norm niet maar dit is wel het geval op de andere ratio's die de liquiditeit meten. De financiële gezondheid van LMH is momenteel dus goed. Bij de current ratio speelde vooral het feit dat een grote lening uit het verleden op 31/12/2017 op vervaldag kwam. Deze lening werd evenwel in 2018 geherfinancierd. Tevens realiseerde de SHM een aantal koopwoningen met korte termijnleningen bij de VMSW. De betreffende financieringen liepen telkens ten einde en moesten afgelost worden. Daar tegenover stonden belangrijke inkomsten uit de verkoop van die koopwoningen die evenwel vaak in het daaropvolgend boekjaar werden gerealiseerd.

- Die financiële gezondheid is onder andere het gevolg van een goed aankoopbeleid van gronden en panden (zie OD 1.4), een beheersing van de (bouw)kosten (zie OD 3.1 en OD 5.2), een historisch vrij goed gespreid investeringsbeleid qua nieuwe projectrealisaties en een patrimonium dat kwaliteitsvol is zodat de onderhouds- en renovatiekosten onder controle zijn (zie OD 2.1). Meestal genereert een nieuw project in de eerste jaren startverliezen omdat de uitgaven (bijvoorbeeld terugbetaling lening, onroerende voorheffing, enz..) hoger zijn dan de huurinkomsten. Na een aantal jaren wijzigt dit en wordt er een positief resultaat gerealiseerd. Bij een gespreid investeringsbeleid worden de verliezen bij de ene recente realisatie gecompenseerd door de winsten van een ander, ouder project. LMH heeft ook de nodige financiële kennis in huis om de financiële impact van bepaalde beslissingen en investeringen correct te kunnen inschatten. Toch suggereert de visitatiecommissie om op dit vlak nog meer in te zetten, gelet op het huidige investeringsvolume (zie OD 1.1). Dit laat toe om sneller bij te sturen wanneer het nodig zou blijken (zie ook OD 5.4).

- De financiële leefbaarheid van LMH is goed en blijft positief evolueren. De financiële planning, opgemaakt samen met de VMSW (zie OD 5.4), onderbouwt de bovenstaande analyse. De vrije cashflow uit de nieuwe investeringen evolueert vanaf 2020 in de negatieve zin maar dit wordt gecompenseerd door de positief cashflow uit de gewone werking en uit historische projectinvesteringen. Bovendien zal de verkoop van 27 koopwoningen in de Bogerse Velden in 2019 een positief effect hebben op de liquiditeit in 2019. Aanvullend voorziet de SHM dat ze gemiddelde 1 huurwoning per jaar zal verkopen. Ook dit zal de liquide middelen van de SHM ten goede komen.

- Recent heeft LMH een aantal sociale koopwoningen gerealiseerd. De SHM heeft evenwel nog geen analyse gemaakt van het effect van het wegvallen van de subsidies voor de koopactiviteiten bij een aantal van de geplande projecten. In het kader van een goede risicobeheersing ligt het voor de visitatiecommissie voor de hand dat – ongeacht of ze verder actief wil blijven op het vlak van koopactiviteiten - de SHM onderzoekt welke de alternatieven zijn om sociale koopwoningen betaalbaar te houden en tegelijk de eigen financiële leefbaarheid te garanderen. Voor de meeste SHM's die ook (sporadisch) koopactiviteiten ontwikkelen, heeft het afschaffen van de subsidie verregaande gevolgen. Om haar koopactiviteiten te kunnen uitvoeren is het immers belangrijk dat een SHM beschikt over voldoende liquide middelen om gronden en panden aan te kopen (zie OD 1.4) en de bouwkosten te financieren. Grondbezit is een belangrijke voorwaarde voor een SHM om nieuwe sociale koopwoningen te kunnen realiseren. De visitatiecommissie gaat ervan uit dat de gevolgen van het afschaffen van de subsidies voor koopactiviteiten voor LMH op korte en middellange termijn zullen meevallen. De SHM kan nog gemakkelijk beslissen om de woningen toch niet te bouwen. Wil ze toch doorzetten dan worden de geplande koopwoningen gerealiseerd op van oudsher verworven (zogenaamd 'historische') gronden. De marge bij koopwoningen wordt vol-

gens de SHM vooral gerealiseerd dankzij het grondprijs-aandeel en dan alleen op gronden die de SHM van oudsher bezit. Ondanks het feit dat de grond wettelijk gezien verkocht moet worden tussen de 50% en 75% van de venale waarde, blijft er meestal nog ruime financiële baten over door de sterke prijsstijgingen van de laatste jaren en/of omdat de SHM de grond met verwervingssubsidies heeft verkregen. Voor de koopwoningen verkocht in 2017 verkocht de SHM aan 50% van de venale waarde.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie constateert een goede kostenbeheersing door LMH. De SHM heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de kosten over de tijd. De kostenbeheersing bij LMH staat in functie van de financiële leefbaarheid maar wordt gecombineerd met het halen van de doelstelling vooropgesteld door de Vlaamse overheid. LMH haalt daarbij aantoonbare efficiëntiewinsten en zet in op het voorkomen van ongeoorloofde uitgaven. Naast de werkings- en onderhoudskosten, heeft de SHM ook de structurele- en frictieleegstand onder controle. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De totale werkings- en onderhoudskosten bedroegen ongeveer 1,2 miljoen euro in 2017. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
    - de personeelskosten bedroegen ongeveer 618.000 euro in 2017; daarmee worden de personeelskosten van 11,5 VTE's betaald. Het aantal VTE's is sinds 2013 gedaald;
    - de onderhoudskosten per woning daalden van ongeveer 550 euro in 2014 naar ongeveer 212 euro. In 2017 hadden meer dan 85% van de SHM's hogere gemiddelde onderhoudskosten. De SHM heeft deze kosten onder controle, onder andere omdat ze een goed onderbouwde onderhoudsplanning heeft. Ze beschikt over een kwaliteitsvol patrimonium dat aan de ERP2020-normen voldoet (zie telkens OD 2.1). De uitgaven staan dus in verhouding tot de beoogde doelstellingen.

- De totale werkings- en onderhoudskosten per woning daalden in de periode van 2013 tot en met 2017 van 1.177 euro naar 1.029 euro. In 2017 hadden slechts 20% van de SHM's lagere gemiddelde werkings- en onderhoudskosten. Dit is ook substantieel lager dan de forfaits die gebruikt worden in de GSC-berekening (m.n. in 2017: 1.250 euro voor een appartement en 1.080 euro voor een woning). De GSC-subsidie dekt het verschil tussen de reële inkomsten van de SHM's en een aantal geobjectiveerde uitgaven. GSC is bedoeld als sluitstuk van het financieringssysteem voor nieuwbouw- en renovatieverrichtingen inzake sociale woningen.

- De SHM neemt maatregelen om de kosten te beheersen, onder andere in het kader van haar financiële leefbaarheid. De visitatiecommissie ervaart de organisatie dan ook als kostenbewust en dit is ingebed in organisatiebestuur en - beheersing. Enkele voorbeelden die dit oordeel van de visitatiecommissie staven:
    - iedere uitgave wordt kritisch doorgelicht op de noodzaak ervan. Dit is inherent aan de toegekende delegatiebevoegdheid voor aankopen, waarbij sommige aankopen vanaf bepaalde drempels door meerdere personen dienen goedgekeurd te worden. Tevens heeft de SHM begin 2018 een aantal procedures uitgewerkt, gebundeld in het procedurehandboek, die kunnen bijdragen aan het voorkomen van ongeoorloofde of onnodige uitgaven;
    - de groeninrichting wordt systematisch overgedragen om te worden geïntegreerd in het openbaar domein waardoor de gemeente instaat voor het onderhoud ervan. De kosten voor het groenonderhoud zijn minimaal;
    - de SHM houdt regelmatig aanbestedingen voor de noodzakelijke diensten en leveringen en maakt daarbij gebruik van raamovereenkomsten aangezien dit volgens LMH de efficiëntie ten goede komt zowel bij de onderhoudswerken als bij de reguliere kantoorwerking. De SHM moet daardoor niet telkens bij iedere kleine opdracht prijs vragen bij verschillende firma's en kan tevens genieten van volumekortingen;

- voor gemeenschappelijke delen in projecten doet LHM een beroep op het Vlaams EnergieBedrijf (VEB) voor de levering van energie. VEB garandeert de laagste prijzen;
- LMH heeft haar verzekeringsportefeuille in 2016 doorgelicht en een nieuwe prijsvraag gelanceerd. Ze heeft daarbij een jaarlijkse besparing van ongeveer 34.000 euro gerealiseerd.

- De contractwijzigingen ten opzichte van het aanbestedingsbedrag bij nieuwbouw- en renovatieprojecten (huur) zijn onder controle (zie OD 3.1).

- De frictieleegstand was in de periode 2013 tot en met 2017 over het algemeen laag en schommelde tussen 1,15% (in 2013) en 0,43% (in 2014). Op 31/12/2017 stonden 8 woningen leeg (of 0,78% van het patrimonium). Meer dan 70% van de SHM's kende een hogere frictieleegstand. Dit beeld wordt ook bevestigd indien men het aantal maanden frictieleegstand vergelijkt met het totaal aantal beschikbare "verhuurmaanden" voor het totale patrimonium. Dat bedroeg slechts 0,63% of 72 maanden in 2017. Bij opzegging door een huurder stuurt de SHM onmiddellijk de technische dienst 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 betreffende procedure zit volgens de visitatiecommissie goed in elkaar. LMH schrijft doorgaans meerdere kandidaat-huurders tegelijk aan om woningen weer snel te kunnen verhuren. Het aantal hangt af van de verwachte verhuurbaarheid van de aangeboden woning. De SHM volgt de frictieleegstand, o.a. via de "kerncijfers". Evenwel laat dit overzicht niet toe om de maanden frictieleegstand op te volgen, maar enkel om het aantal dossiers op te volgen. De visitatiecommissie suggereert om ook deze data op te nemen in dit dashboard omdat beide gegevens samen meer inzicht in de frictieleegstand mogelijk maken en er dus sneller kan ingegrepen en bijgestuurd worden bij langere frictieleegstand.

- Er waren in de jaren 2013-2015 redelijk wat nieuwe renovatie- of vervangingsbouwprojecten die een verhuis van de huurder noodzakelijk maakten. De structurele leegstand was daardoor met 5,5% hoog. Sinds 2017 is dit type leegstand drastisch gedaald, naar 1,25% in 2017, onder andere omdat het aantal projecten verminderd is. Het patrimonium van de SHM is nu in het algemeen in orde (zie OD 2.1). Het aantal maanden structurele leegstand bedroeg in 2017 139 maanden voor het totale patrimonium of 1,22% van de beschikbare "verhuurmaanden". LMH bevindt zich hiermee bij de middenmoot van de Vlaamse SHM's.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

De SHM heeft inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen en beschikt over een summiere procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. Desondanks zijn de huurdersachterstallen in de voorbije 5 jaren sterk toegenomen ten gevolge van een problematiek van de personeelsbezetting. In 2017 behoorde de SHM tot de 25% SHM's met de hoogste huurdersachterstallen. De SHM past de boekhoudregels inzake de huurdersachterstallen correct toe en neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de SHM voor verbetering vatbaar presteert voor deze doelstelling.

- De totale huurdersachterstal bij LMH bedraagt 3,38% van de in 2017 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als de vertrokken huurders). Ongeveer 75% van de SHM's kent lagere huurdersachterstallen. De huurdersachterstallen stegen van 1,27% in 2013 tot 3,38% in 2017 (zie ook OD 4.2). Het debiteurenreglement is eerder summier en bevat ook geen informatie over de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstal. Deze informatie is opgenomen in de waarderingsregels bij de jaarrekening. Deze boekhoudschema's zijn conform de geldende reglementering. Zo inventariseert de SHM de vorderingen op de (vertrokken) huurders periodiek en boekt deze, na een beslissing van de raad van bestuur, af indien de betrokken persoon gedurende 5 jaar of meer geen betalingen heeft verricht nadat de verrichting dubieus is geboekt of op basis van een gerechtelijk bevel. Uit ervaring weet de visitatiecommissie dat de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstallen in de afgelopen ja-

ren soms (onterecht) verschillend gebeurde van SHM tot SHM, waardoor het niet opportuun is om op basis van de onderlinge positionering harde conclusies te trekken. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM's is daarom bij de start van de 2de visitatieronde als expliciete vereiste bij deze doelstelling toegevoegd, wat op termijn zou moeten bijdragen tot een betere vergelijkbaarheid van de prestaties tussen SHM's. Zo is die definitieve afboeking van de achterstallen op de vertrokken huurders bij LMH met 5 jaar heel lang, terwijl dit bij veel andere SHM's na 1 jaar reeds het geval is.

- Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment met LMH overleggen om tot een afbetalingsplan te komen (zie OD 4.2).

- De SHM heeft een overzichtelijk opvolgingssysteem ("kerngegevens") voor de huurdersachterstallen dat toelaat om dit op te volgen vanuit verschillende invalshoeken, bijvoorbeeld vertrokken huurders versus zittende huurder. LMH volgt ook de reden van de huuropzeggingen op (zie OD 4.2). Vanuit het standpunt van organisatiebeheersing is dit positief. De huurdersachterstal is evenwel in de voorbije jaren sterk gestegen. Uit de bovenvermelde kerngegevens kan men afleiden dat de stijging uitgesproken is bij de zittende huurders en dan vooral vanaf 2015, waarbij het bedrag van de achterstand in 2017 bijna verviervoudigd is ten opzichte van 2013. Het aantal dossiers is in die periode slechts verdubbeld. Dit is volgens de SHM het gevolg van het personeelstekort van de voorbije jaren. LMH heeft daarbij voorrang gegeven aan de opmaak van nieuwe huurcontracten, aan de huurprijsberekeningen en aan de actualisatie van kandidaathuurderslijsten. De visitatiecommissie begrijpt dit, maar raadt LMH aan om terug meer in te zetten op de opvolging van de huurdersachterstallen van de zittende huurders. De oplopende huurdersachterstand per huurder brengt de woonzekerheid van de bewoners in het gedrang en heeft natuurlijk een negatieve impact op de financiële leefbaarheid van de SHM. De SHM is zich wel bewust van deze problematiek en heeft in dit kader in begin 2018 een audit besteld die de SHM doorlicht op het vlak van de allocatie van middelen en personeel (zie OD 2.1 en OD 6.1). Op het moment van de visitatie was deze studie nog lopende. Bij de beslissing omtrent de audit heeft de Raad van Bestuur eveneens aangegeven dat op lange termijn schaalvergroting – in de vorm van meer woningen, samenwerking met andere SHM's of door fusie - nodig is om tot een kwalitatieve versterking van haar organisatie te komen. De visitatiecommissie apprecieert dat LMH de nodige maatregelen neemt om haar werking te optimaliseren.

- LMH doet inspanningen om domicilie- en sociale fraude te bestrijden, maar de wettelijke middelen daartoe zijn volgens haar erg beperkt. Dit laatste licht de SHM onder andere toe in haar strategiedocument "Accenten voor de volgende jaren – Planning 2016-2019". Bij het ondertekenen van het huurcontract en tijdens huisbezoeken wijst de SHM de huurder preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven. Dit type van fraude bereikt de SHM vooral via melding van de buren of via de eigen personeelsleden (technische dienst – zie OD 4.2). LMH doet ook actief een beroep op data van domiciliewijzigingen van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid. Tevens controleert ze het energieverbruik bij appartementsgebouwen met een collectieve installaties. Bij dergelijke meldingen of vaststellingen vraagt de SHM de huurder vervolgens om uitleg en om zich eventueel in orde te stellen. De SHM doet het nodige om de aanpassingen aan de huurprijs te berekenen. LMH heeft in feite een duidelijke procedure voor de opvolging van bijwoning. Tot nu toe heeft LMH geen dossier bezorgd aan de toezichthouder voor verder onderzoek maar ze werkt nauw samen met de wijkagent bij het vaststellen van bijwoning. De SHM heeft met de betrokken politiezone een goede samenwerking uitgebouwd. De visitatiecommissie raadt de SHM wel aan om meer instrumenten in te zetten, zoals die onder andere vermeld worden in het draaiboek prestatiebeoordeling en in het in 2014 gepubliceerde draaiboek domicilie- en sociale fraude (van Toezicht in samenwerking met de VMSW) teneinde de effectiviteit van haar inspanningen te verhogen. De SHM zou bijvoorbeeld meer een beroep kunnen doen op Toezicht om bepaalde dossiers grondiger te onderzoeken.

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

Beoordeling: goed

LMH maakt al een aantal jaren gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een meerjarige financiële planning. Het resultaat wordt minimaal één keer per jaar grondig besproken op de raad van bestuur waarbij ze aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. De SHM vertrekt daarbij van alle lopende en geplande huur- en koopprojecten tot en met 2026/2027 (tijdshorizon van 10 jaren). De voorziene budgetten voor de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere met eigen middelen, heeft ze evenwel niet opgenomen in de planning op basis van de geplande uitgaven maar op basis van een forfaitair bedrag. Dit verlaagt de kwaliteit van deze planning maar rekening houdend met de goede staat van het patrimonium (zie OD 2.1) zullen deze kosten de volgende jaren onder controle zijn. Daarnaast maakt de SHM een beknopte investeringsanalyse bij belangrijke nieuwe projecten. De visitatiecommissie is van oordeel dat de SHM goed presteert voor deze operationele doelstelling.

- LMH maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. Volgens dit model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en/of voor renovatie- en nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met gesubsidieerde lange termijnfinanciering (via NFS2 of FS3), met marktconforme leningen en/of met eigen middelen. In dit laatste geval is er een directe negatieve impact op de liquide middelen van de SHM. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de VMSW toegestane leningen.

- De planning wordt één keer per jaar besproken en toegelicht op de raad van bestuur van de SHM. Uit de betrokken verslagen kan de visitatiecommissie opmaken dat LMH de planning grondig bespreekt en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. De SHM vertrekt daarbij van alle lopende en geplande projecten tot en met 2026/2027. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon gelet op het investeringsvolume van de SHM.

- De SHM heeft zich de voorbije jaren verdiept in de financiële planning van de VMSW en er inzicht in verworven. De SHM gebruikt in eerste instantie de standaardveronderstellingen in haar financiële planning, bijvoorbeeld dat de kosten en de huurinkomsten stijgen met 2% maar update de gegevens wel waar nodig. In 2018 is de SHM bijvoorbeeld uitgegaan van een relatief sterke stijging van de personeelsuitgaven. De aankopen van onroerende goederen en investeringen in de projecten zijn geïntegreerd in de financiële planning en dit op een overzichtelijke manier. De visitatiecommissie heeft evenwel vastgesteld dat de SHM de voorziene budgetten voor de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere met eigen middelen, niet heeft opgenomen op basis van de overeenkomstige planning. De financiële planning is dus onvoldoende afgestemd met de geplande financiële stromen van die onderhouds- en herstellingswerken. Dit verlaagt de kwaliteit van deze planning en geeft de SHM daardoor een minder duidelijk inzicht in de evolutie van de financiële leefbaarheid. Anderzijds is in de planning al een aanzienlijk forfait bedrag voorzien voor onderhoud en herstel gefinancierd met eigen middelen, met name 0,46 miljoen euro per jaar. Rekening houdend met de goede staat van het patrimonium (zie OD 2.1) zullen de onderhoudskosten de volgende jaren onder controle zijn. De visitatiecommissie stelt toch voor dat de SHM intensiever gebruik zou maken van de financiële planning en van de opgedane kennis om de financiële gevolgen van de investeringsvolume beter op te volgen. Momenteel bespreekt de raad van bestuur van de SHM slechts eenmaal per jaar de financiële planning. LMH maakt nu wel een beperkte investeringsanalyse bij bepaalde nieuwe projecten, bijvoorbeeld bij de aankoop van 14 goede woningen aan de Rivierstraat te Lier. LHM volgt de eigen werking maandelijks op via een systeem van "kerncijfers", bijvoorbeeld aantal verhuurde woningen, leegstand, huurdersachterstallen, enz… Dit is een belangrijke stap vooruit. De visitatiecommissie ziet hierin een opportuniteit om de resultaten hiervan periodiek te integreren in de financiële meerjarenplanning. De visitatiecommissie zou het een goede praktijk vinden mocht de raad van bestuur bij elke grote investeringsbeslissing de gevolgen hiervan op de financiële gezondheid middels de financiële planning bespreken.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt het informeren van burgers door LMH als goed. De diverse woon- en welzijnsactoren en aanwezige bewoners zijn over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid, toegankelijkheid en het laagdrempelig onthaal van de LMH. De SHM begeleidt en ondersteunt huurders en kandidaat-huurders bij de inschrijving. Het kantoor van LMH is het enige loket en is niet ingeschakeld in een netwerk met de lokale overheid of woonactoren, wat logisch is gezien het beperkte actieterrein. De brieven en de meeste andere documenten zoals nieuwsbrieven en jaarverslagen zijn duidelijk. LMH informeert via haar functionele website over onder andere de inschrijvingsprocedure en de klachtenbehandeling. De op het gesprek aanwezige huurders tonen zich tevreden over de klantgerichtheid van de SHM, behalve voor wat herstellingen en onderhoud betreft. Een aandachtspunt is de zorg voor de communicatie met huurders over herstellingen.

- Het kantoor is gelegen in het centrum van Lier en daardoor goed bereikbaar. Klanten kunnen iedere werkdag terecht aan het onthaal van 10.00 tot 12.00 uur behalve op vrijdag. Er is een avondopening op dinsdag van 17.30 tot 19.00 uur, eventueel na afspraak om de wachttijd voor de bezoekers te beperken. Het kantoor is iedere werkdag telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur en 14.00 tot 16.00 uur, op vrijdag tot 12.00 uur. Het kantoor is toegankelijk voor personen met een fysieke beperking. De klanten worden vanuit het onthaal naar een afgesloten kantoor geleid, waar met respect voor de privacy van de betrokkene een gesprek kan worden gevoerd. Mede naar aanleiding van de vorige visitatie in 2013 werden de openingsuren verlengd van 7,5 naar 9,5 uren. Ook al zijn ze nog vrij beperkt, volgens LMH zijn er geen klachten over de openingsuren. Dat bleek ook bij het gesprek dat de visitatiecommissie had met een aantal huurders.

- Uit de tevredenheidsenquête gehouden onder de kandidaat-huurders in 2015, bleek dat de respondenten tevreden waren over de dienstverlening in het kantoor. Zij kwamen snel aan de beurt, bij de juiste medewerker terecht en werden vriendelijk geholpen. Dat wordt bevestigd door de tevredenheidsenquête onder nieuwe huurders uit 2018 waaruit blijkt dat 92% van de respondenten in het algemeen tevreden of zeer tevreden is over: de dienstverlening, de openingsuren, de aanspreekbaarheid van medewerkers, de informatie die ze verschaffen en over het nakomen van afspraken. Uit de enquête blijkt wel dat 40% van de respondenten niet tevreden is over de parkeermogelijkheden in de omgeving van het kantoor. Gezien de ligging in het centrum van Lier, zijn er weinig alternatieven mogelijk.

- LMH is buiten de kantooruren minder bereikbaar voor dringende oproepen. Als alternatief biedt de SHM aan om een bericht naar het algemeen e-mailadres info@lmhlier.be te sturen. Deze berichten worden ook 's avonds en tijdens de weekends gelezen. Tijdens de kerstperiode is het kantoor van LMH gesloten, maar de SHM deelt via de nieuwsbrief die alle huurders ontvangen in de loop van de maand december en via de website de geldende regeling mee. In grote complexen is het telefoonnummer van de technisch medewerker patrimonium bekend bij een 'contactpersoon-huurder' en wordt hij via deze weg gecontacteerd. Voor dringende herstellingen aan de verwarmingsinstallatie wordt het telefoonnummer van een extern bedrijf vermeld op het toestel zelf.

- Over de dienstverlening van de technische dienst en de herstellingen zelf zijn huurders over het algemeen tevreden. Huurders kunnen de planning van de technische dienst niet online opvolgen, wat bij enkele aanwezige huurders tijdens de visitatiegesprekken leidt tot ongerustheid over het tijdstip van de herstellingen. Vooral met betrekking tot de opvolging van externe aannemers, verwachten deze aanwezige huurders dat de SHM korter op de bal speelt en gehoor geeft aan hun klachten over de woning of de omgeving. De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan om de communicatie met de huurders over herstellingen en onderhoud op punt te stellen over welke verantwoordelijkheden de SHM draagt, naast de plichten voor de huurder.

- In het voorjaar 2018 werden de functies van 'medewerker onthaal' en 'medewerker sociale dienst' opnieuw ingevuld. Door de snelle groei van het aantal verhuurde woningen en enkele moeilijke jaren op vlak van personeelsinzet, voelde de SHM de nood aan een aangepaste structuur. Een opvallend gevolg van het personeelstekort was de daling van het aantal afspraken op kantoor en de grote daling in het aantal huisbezoeken. De raad van bestuur heeft begin 2018 de opdracht gegeven om een audit te houden over de organisatiestructuur. Niet de langdurige afwezigheden of de vertrokken medewerkers zijn de rechtstreekse aanleiding voor deze audit, maar wel de bezorgdheid over de kwaliteit van de dienstverlening en de optimale inzet van de medewerkers gezien de toegenomen werklast (zie OD 2.1 en OD 5.3).

- Uit de tevredenheidsenquête gehouden in 2015 onder de kandidaat-huurders blijkt dat 92% van de respondenten zeer tevreden of tevreden is over de hulp van de LMH bij de inschrijving. De respondenten gaven aan dat ze begrijpelijke informatie ontvingen over de voorwaarden, de keuzemogelijkheden en de wachttijd. Anderzijds weet 32% van de respondenten niet dat ze hun plaats op de wachtlijst kunnen opvragen. Volgens ongeveer 30% van de respondenten werden de toewijzingsregels niet toegelicht en meer dan 40% meent dat de SHM de berekening van huurprijs en huurlasten niet uitlegt. De SHM schreef in 2018 een procedure uit over de inschrijving van kandidaat-huurders waarin de toelichting over de hierboven vermelde informatie en reglementen opgenomen werd.

- In het vorige visitatierapport werd aangegeven dat LMH de intentie had om werk te maken van een verbeterde communicatie via standaardbrieven en nieuwsbrieven. De administratieve medewerker heeft hiervoor een opleiding gevolgd. De brieven worden nu opgesteld in klare taal met duidelijke boodschappen. In de brieven wordt steeds de naam van de te contacteren medewerker van de SHM vermeld.

- LMH verspreidt halfjaarlijks een nieuwsbrief met daarin o.a. toelichting over de huurprijsberekening, tips over het onderhoud van de woning en nieuwe projecten in de kijker. Niet alle aanwezige huurders hebben weet van deze nieuwsbrief. Deze wordt samen met andere briefwisseling verstuurd, wat maakt dat de nieuwsbrief mogelijk aan hun aandacht ontsnapt. LMH heeft in de meeste appartementencomplexen infoborden geplaatst. De visitatiecommissie vindt het een gemiste kans dat LMH niet beschikt over brochures die op een bevattelijke manier meer informatie bieden over rechten en plichten van de huurder. Collega-SHM's beschikken over voorbeelden waarbij stapsgewijs elke vraag naar een eenvoudig antwoord leidt, soms ondersteund door pictogrammen. Zo beschikt een SHM uit de directe omgeving, de Maatschappij voor huisvesting kanton Heist-op-den-Berg, over een aanbod van goed leesbare, ondersteunende folders voor huurders.

- Uit de bovenvermelde tevredenheidsenquêtes blijkt dat de respondenten minder tevreden zijn over onder andere de duidelijkheid van de huurreglementering en de handleidingen. In het verslag van de raad van bestuur van 24 mei 2018 wordt de opmaak van handige informatiemap aangekondigd. Deze huurdersmap met onder andere beknopte handleidingen wordt verwacht tegen eind 2018. Voordat het intern huurreglement opgenomen wordt in deze map, kan het best getoetst worden op klare taal en inhoudelijke relevantie. Het eerder juridisch opgesteld reglement van liefst 23 bladzijden bevat aspecten, zoals de gevolgde procedure voor de goedkeuring van het lokaal toewijzingsreglement, die de leesbaarheid niet bevorderen. De opmaak van een informatiemap is de gepaste aanleiding om de leesbaarheid van het reglement te verbeteren.

- De jaarverslagen zijn zeer uitgebreid met bijvoorbeeld een toelichting over alle nieuwe projecten en zijn te raadplegen op de website van LMH. Het jaarverslag schetst de visie op sociaal beleid en bevat informatie over overlast- en samenlevingsproblematiek en bewonersvergaderingen, . Nieuwe projecten worden ook in het stadsmagazine van de stad Lier aangekondigd.

- LMH heeft een eenvoudig gestructureerde website, gericht op het informeren van haar (kandidaat-)huurders. Zij vinden op de website o.a. het inschrijvingsformulier, het intern huurreglement en een overzicht met foto's van de acht wijken waar LMH haar huurpatrimonium aanbiedt. Tevens staan er op de website handige formulieren die de huurders in staat stellen een vraag of

verzoek te richten aan de SHM (bv. opzeg geven, wijziging gezinssamenstelling melden, enz.). De website geeft ook een overzicht van de lopende bouw- en renovatieprojecten met relevante gegevens en foto's. De SHM heeft er een korte samenvatting van de tevredenheidsmetingen uit 2018 op geplaatst. De lezer vindt er tenslotte informatie over de raad van bestuur, de medewerkers en nuttige links, maar de link naar SVK De Woonkans (actief in de gemeenten Lier, Nijlen, Ranst en Zandhoven) ontbreekt. Uit de tevredenheidsenquête, gehouden in 2015 onder de kandidaat-huurders, blijkt dat de respondenten de informatie op de website goed begrijpen. In samenwerking met SHM Volkswoningen van Duffel wordt gewerkt aan een nieuwe en verbeterde website. Online toepassingen zoals de wachtlijst en de planning voor herstellingen worden door LMH onderzocht.

- De klachtenprocedure en het klachtenformulier zijn terug te vinden op de website. De klachtenprocedure wordt ook gemeld aan de kandidaat-huurders bij de inschrijving. De directeur zelf is de klachtenbehandelaar. In 2016 werd één klacht ingediend over de woningkwaliteit door een huurder. In 2017 werd geen enkele klacht ingediend. Omwille van het lage aantal klachten kan de visitatiecommissie niet nagaan hoe de SHM handelt om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden. In de tevredenheidsenquête in 2015 gehouden onder de kandidaat-huurders zegt meer dan de helft van de respondenten dat ze geen uitleg over de klachtenprocedure ontvingen. Slechts één derde bevestigt de toelichting. Voor hen is de klachtenregeling goed te begrijpen. De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak, geven aan de klachtenprocedure niet te kennen. Daarom is het aan te raden om deze informatie periodiek op te nemen in de nieuwsbrief en in relevante briefwisseling. De klachtenprocedure is immers een belangrijk instrument in het zoeken naar de verbetering van de dienstverlening.

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

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van LMH voor deze operationele doelstelling als goed. De SHM informeert beleidsinstanties en belanghebbende organisaties snel en duidelijk. Dit bevestigen zowel beleidsinstanties als andere actoren. De communicatie verloopt vlot en constructief, maar soms ad hoc. Een aandachtspunt is het aangaan van een meer structureel overleg met beleidsinstanties en lokale actoren.

- Er zijn geen indicaties dat de informatiedeling met VMSW en Wonen-Vlaanderen niet optimaal zou verlopen. Ook de prestatiedatabank-gegevens werden tijdig up-to-date gebracht binnen de mogelijkheden die LMH daartoe had. Daardoor gaat de visitatiecommissie ervan uit dat de SHM op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.

- De contacten met de dienst wonen van de stad Lier en de gemeente Ranst verlopen goed en de actieve inbreng van de directeur op het lokaal woonoverleg (LWO) wordt als positief en constructief ervaren. LMH nam bijvoorbeeld het initiatief voor de opmaak van de woonconvenant in Lier. Op het LWO in Lier zijn zowel de voorzitter als de directeur aanwezig, in Ranst is enkel de directeur aanwezig. Op het LWO worden de wachtlijst en de leegstand besproken. Volgens de gemeentelijke actoren kan de planning van nieuwe projecten wel sneller gecommuniceerd worden in ambtelijk overleg los van het LWO. Naast het LWO heeft Lier ook een welzijnsoverleg, waaraan de directeur deelneemt.

- LMH kon tijdens de vorige visitatieperiode bogen op een intensieve samenwerking met de stad Lier en het OCMW. Voor het OCMW Lier was deze samenwerking belangrijk omdat LMH woningen van het OCMW in beheer heeft genomen. Door een reorganisatie binnen het OCMW, is deze samenwerking stilgevallen. Het OCMW maakte intussen een omslag naar een integrale benadering waarbij elke maatschappelijk assistent van de sociale dienst betrokken wordt bij de huisvestingsproblematiek van het cliënteel. De visitatiecommissie meent dat de tijd gekomen is om de intensieve samenwerking te hervatten. Een vernieuwde samenwerkingsovereenkomst tussen OCMW en LMH kan hiervoor de aanzet geven. LMH houdt de mogelijkheid open om in de toekomst ook samen te werken met vzw Tarag, een thuisbegeleidingsdienst in de provincie Antwerpen voor de

meest kwetsbare doelgroep die psychologische, pedagogische, juridische en administratieve hulp biedt, zodat de thuisbegeleiding ook door een externe partner versterkt kan worden.

- Sociale huisvesting is voor het OCMW Ranst een nieuw gegeven. LMH is volgens het OCMW Ranst een creatieve en bereidwillige actor om het aanbod aan sociale huisvesting uit te bouwen. In grote lijnen sluit het OCMW zich aan bij de visie op het sociaal beleid van LMH, maar het rekent op nog meer inbreng vanuit LMH als trekker van het sociale wonen. Daarbij verwacht zij meer duidelijkheid over wie wat kan doen, temeer omdat er in Ranst geen andere welzijnsactoren actief zijn. Nochtans zijn in de gemeente Ranst vier SHM's actief. Voor de beperkte groep huurders in het Hof van Ocken volstaat de huurdersbegeleiding zoals LMH die op dit ogenblik invult.

- De vzw Gezinszorg Lier helpt gezinnen, senioren en mensen met een beperking – waaronder steeds meer sociale huurders - in verzorgende en huishoudelijke taken. Volgens Gezinszorg communiceert LMH snel en duidelijk naar huurders, ook bij het inschakelen van haar karweidienst. Met het CAW is de samenwerking inzake woonbegeleiding zeer beperkt omwille van onduidelijkheid of onbekendheid over de werkwijze van het CAW. Er werd geen formele samenwerkingsovereenkomst met CAW afgesloten. Zoals in OD 4.2 vermeld, beveelt de visitatiecommissie aan om de samenwerking te verzekeren door concrete afspraken.

- De globale communicatie naar beleidsverantwoordelijken van Lier en Ranst gebeurt via jaarverslagen. De jaarverslagen van 2016 en 2017 kunnen geraadpleegd worden op de website. De verslagen zijn op een aantrekkelijke en overzichtelijke wijze opgesteld. Enkel de laatste tevredenheidsmeting is raadpleegbaar op de website. De actoren blijken niet op de hoogte te zijn van de tevredenheidsmetingen.

- Het vorige visitatierapport werd niet op de website geplaatst. Omdat het communiceren over de visitatieresultaten een nieuw vereiste is sinds 2017, is het aannemelijk dat de SHM hieraan nog geen invulling heeft gegeven in de voorbij jaren. De visitatiecommissie beveelt aan om het visitatierapport bekend te maken via relevante communicatiekanalen.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: Voor verbetering vatbaar

Tijdens de vorige visitatie uit 2013 bleek dat de SHM nog geen gebruikt maakte van geobjectiveerde en systematische tevredenheidsmetingen, wat resulteerde in een beoordeling 'voor verbetering vatbaar' op deze operationele doelstelling. De visitatiecommissie gaf daarbij de aanbeveling om klantentevredenheidsmetingen uit te voeren over herstellingen en na nieuwe inhuring. LMH ging in 2014 aan de slag met deze aanbeveling. In de voorbije vijf jaar peilde LMH driemaal naar de tevredenheid bij drie verschillende groepen van respondenten. LMH communiceert enkel op de website over de resultaten van de laatste meting uit 2018, maar niet over de vooropgestelde verbeteracties. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van LMH voor deze doelstelling nog steeds als 'voor verbetering vatbaar' omdat de tevredenheidsmetingen niet volgens een patroon herhaald worden waarbij alle aspecten systematisch aan bod komen. Bovendien is het omzetten van knelpunten en de communicatie over de resultaten en de vertaling in verbeteracties beperkt. De visitatiecommissie beveelt LMH aan om periodiek de tevredenheidsmetingen te herhalen, verbeteracties uit te werken en de resultaten te communiceren met de klanten.

- In 2014 heeft LMH zich geëngageerd om mee te werken aan het proefproject i.s.m. Wonen Vlaanderen om een onlinetool te gebruiken. In 2015 hield een stagiair van de Karel de Grote Hogeschool een eerste anonieme online enquête bij kandidaat-huurders en bij huurders waar een herstelling aan de woning werd uitgevoerd. De vragen in de enquêtes zijn vrij talrijk – ongeveer een 30-tal, waaronder ook een module met gegevens over de respondent en het gezin – maar goed te begrijpen door de bevraagden. Aan de eerste enquête namen 63 van de 99 aangeschreven kandidaat-huurders deel. Over het algemeen waren de kandidaat-huurders tevreden over de hele dienstverlening, met uitzondering van de toelichting over de huurprijsberekening, de toewijzingsregels en de klachtenprocedure. Aan de tweede anonieme enquête uit 2015, gericht aan de huurders waar een herstelling werd uitgevoerd, hebben 123 van de 192 aangeschreven huurders deel-

genomen. Over de uitgevoerde herstellingen zijn de huurders over het algemeen tevreden. Er werd echter geen onderscheid gemaakt tussen de herstelling uitgevoerd door de technische dienst van LMH zelf of door een externe aannemer. Over de duidelijkheid en de correctheid van de factuur die LMH opmaakte was een derde van de respondenten ontevreden of zeer ontevreden.

- In 2018 hanteerde de SHM de tool van Wonen Vlaanderen voor een derde tevredenheidsenquête. Een stagiair maatschappelijk werk schreef 76 nieuwe huurders aan – eventueel gevolgd door een herinnering – en kreeg een de respons van 65%. De belangrijkste opmerkingen hebben betrekking op de toelichting over het huurcontract, de plaatsbeschrijving, de handleidingen en het intern huurreglement. De tevredenheidsmeting gericht naar zittende huurders werd verschoven naar 2018.

- Vandaag is op basis van deze tevredenheidsmetingen het in kaart brengen van de prestaties en verbeteringen ervan nog beperkt. De visitatiecommissie stelt vast dat in de voorbije bevragingen geen acute knelpunten naar voor komen die onmiddellijke opvolging vereisen. Omdat de tevredenheid voor alle aspecten genomen algemeen goed is, heeft LMH slechts in beperkte mate de resultaten van die peiling in concrete verbeteringsacties vertaald. Uit de tevredenheidsmeting naar herstellingen leerde LMH bijvoorbeeld over de onduidelijkheid van de facturatie na herstellingen. De facturen werden daarna aangepast en vereenvoudigd met een duidelijke omschrijving van de aangerekende kosten.

- De website geeft in de rubriek 'nieuws' een samenvatting van de recente tevredenheidsenquête gehouden onder de nieuwe huurders in juni 2018. Het is een kort tekstueel verslag zonder grafische illustraties. De ontvangen nieuwsbrieven maakten geen melding van de metingen. De aanwezige huurders en de actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, waren niet op de hoogte van de tevredenheidsmeting of van de resultaten en verbeteracties van de SHM. LMH heeft na de visitatiecommissie in een nieuwsbericht op de website, de opmaak van een huurdersmap aangekondigd op basis van de tevredenheidsmeting bij nieuwe huurders.

De visitatiecommissie stelt vast dat LMH in de voorbije jaren diverse tevredenheidsmetingen heeft uitgevoerd in opvolging van de aanbeveling uit het vorige visitatierapport. De visitatiecommissie beveelt LMH aan om deze tevredenheidsmetingen periodiek te herhalen, verbeteracties uit te werken en de resultaten te communiceren met de klanten. Op die manier kan de SHM een zekere systematiek opbouwen, resultaten van metingen vergelijken en op basis daarvan de tevredenheid monitoren. Dat kan LMH in staat stellen om gerichte maatregelen te nemen en hierover in gesprek te gaan. bij belangrijke wijzigingen in de tevredenheid. De SHM kan de tevredenheidsmetingen ook aangrijpen om met huurders en lokale actoren het gesprek aan te gaan over verbeterpunten en –voorstellen.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

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

1. Zet terug in op de opvolging van de huurdersachterstallen van de zittende huurders. De oplopende huurdersachterstand per huurder brengt de woonzekerheid van de bewoners in het gedrang en heeft natuurlijk een negatieve impact op de financiële leefbaarheid van de SHM. Daarnaast dient de SHM de inspanningen om preventieve woonbegeleiding aan te bieden - samen met de welzijnsactoren - aan haar bewoners op te drijven om huurachterstallen te voorkomen (zie OD 4.2 en OD 5.3).
2. Van een SHM wordt verwacht dat zij een duidelijke en onderbouwde visie op de leefbaarheid heeft en die in de praktijk brengt. Inzetten op leefbaarheid vereist dus geen voorafgaande leefbaarheidsproblemen, maar omvat ook het voorkomen, bijvoorbeeld door leefbaarheidsbevorderende activiteiten op te zetten of die te faciliteren. De visitatiecommissie beveelt LMH daarom aan een visie te ontwikkelen en meer lijn en continuïteit te brengen in haar acties om leefbaarheidsproblemen te voorkomen en dit indien mogelijk in samenwerking met lokale actoren (zie OD 4.3).
3. Alhoewel LMH sinds 2015 met drie enquêtes bij drie verschillende doelgroepen de tevredenheid bij haar klanten heeft gemeten, kan ze de mogelijkheden om de werking te verbeteren door periodiek herhaalde tevredenheidsmetingen beter benutten. De visitatiecommissie beveelt LMH aan om de tevredenheidsmetingen met een vaste regelmaat te herhalen, verbeteracties uit te werken en de resultaten te communiceren met de klanten (zie OD 6.3). In relatie hiermee, beveelt de visitatiecommissie aan om de in 2015 uitgevoerde tevredenheidsmeting naar de kwaliteit van de herstellingen binnenkort te herhalen om een meer representatief beeld te krijgen van mogelijke verbeterpunten (zie OD 2.1).

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

LMH realiseert op de meeste operationele doelstellingen goede prestaties en op 2 operationele doelstellingen zelfs zeer goede prestaties. Zodoende wordt het ambtshalve opleggen van een verbeterplan niet noodzakelijk geacht, zeker indien de SHM, op basis van haar formele reactie voldoende garanties biedt om via het ondernemen van concrete en valabele acties op middellange termijn minstens de 'voor verbetering vatbaar' beoordeelde operationele doelstellingen op aanvaardbare wijze en binnen een redelijke termijn te remediëren.

5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

De visitatieraad heeft ervoor gekozen om aanbevelingen aan het beleid niet langer in individuele visitatierapporten op te nemen, maar gebundeld over een bepaalde periode over te maken aan de minister. Alle aanbevelingen worden ook opgenomen op de website van de Visitatieraad.

5.4 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 prestatiebeoordelingsmethodiek heeft de visitatiecommissie geen bijzondere werkwijzen geïdentificeerd die mogelijk als 'goede praktijk' uitgediept en veralgemeend kunnen worden naar andere sociale huisvestingsmaatschappijen.

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Marc Vanden Eynde	Directeur
- Jan Hauwaert	Voorzitter
- Mara Op De Beeck	Lid Raad van Bestuur
- Tine Muyshondt	Lid Raad van Bestuur
- Sabine Leyzen	Lid Raad van Bestuur
- August Valgaeren	Lid Raad van Bestuur
- Johan Festjens	Lid Raad van Bestuur
- Philip De Koninck	Lid Raad van Bestuur

Medewerkers SHM

- Danny Mariën	Hoofd Technische Dienst
- Johan Slootmans	Boekhouding
- Hans Vos	Medewerker Patrimonium
- Elly Grimon	Medewerker Patrimonium
- Nele Van Dessel	Sociale Dienst
- Gertie Jansens	Administratieve ondersteuning
- Dorien Van Gelder	
- Christel Seutens	Verhuring
- Dorien Maesen	Onthaal en administratieve ondersteuning

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- André Van Hove	Transitiemanager OCMW en gemeente Ranst
- Mia Philips	Adviseur Wonen Provincie Antwerpen
- Stephanie Teugels	Consulent Wonen stad Lier
- Koen Robben	Coördinator Wijkwerking Lokale Politie Lier

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

- Katie Denayer	Teamverantwoordelijke Gendarmerie vzw De Lier
- Stien Soenen	Directeur vzw De Lier
- Chris Mampaey	Verantwoordelijke Liers Centrum voor Gezinszorg
- Peter Vanhove	Teamcoördinator Maatschappelijke Integratie OCMW en stad Lier
- Bert Van Beneden	Preventieve Woonbegeleiding CAW Boom Mechelen Lier
- Klaartje Vansnick	Preventieve Woonbegeleiding CAW Boom Mechelen Lier

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- Er waren een twintigtal huurders aanwezig.

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Frank Boogaerts	Burgemeester Lier
- Marleen Vanderpoorten	OCMW-voorzitter en schepen van Sociale Zaken Lier
- Walter Grootaers - verontschuldigd	Stadsontwikkeling, ruimtelijke ordening en wonen

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 een beroep doen op een gesubsidieerde financiering, waarvan het maximumbedrag gelijk is aan de som van het subsidiabele bedrag van de grondverwerving en het subsidiabele bedrag van de bouw van een sociale huurwoning.

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

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

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

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

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

bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1°) leningen verstrekt door de *VMSW* of het Vlaams Woningfonds (*VWF*) en (2°) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (*EKM*'s). De door de *VMSW* of het *VWF* verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de *VMSW* en het *VWF* lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalinbreng verwachten. Zowel de woning als de ontlener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz). Deze voorwaarden werden via het eengemaakt leningenbesluit op 13 september 2013 op elkaar afgestemd zodat het voor een ontlener geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de *VMSW* 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamsewoonlening.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's. Het *VWF* noemt de 'bijzondere sociale lening' 'sociale lening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be). De door de *VMSW* en het *VWF* gehanteerde andersoortige terminologie resulteert in begripsverwarring, te meer er ook door EKM's sociale leningen worden verstrekt waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie van het toekennen van een sociale lening door een EKM. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de *VMSW* of het *VWF*, toch een eigen woning kunnen verwerven,

zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

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

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

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

of middellange termijn evenals de relatie daarvan met sociale en andere woonprojecten

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

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

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

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

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

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

Nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (BSO)

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

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

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

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

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

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

Samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

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

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

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

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

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

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

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

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

VIVAS: Vereniging Inwoners VAn Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

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

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

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

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

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

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtlijst: zie *actualisatie*

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

www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

Formele reactie van de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting (1200), Lier op het visitatierapport van 1 mei 2019

Vlaanderen
is wonen

CVBA Lierse Maatschappij voor de Huisvesting
Abtsherbergstraat 10 bus 19
2500 Lier
tel 03/490 30 50
fax 03/490 30 59
info@lmhlier.be

Aan
De visitatieraad sociale huisvestingsmaatschappijen
p/a Wonen Vlaanderen, afdeling woonbeleid
Herman Teirlinckgebouw
Havenlaan 88 bus 40D
1000 Brussel

Lier, 30 mei 2019

Betreft: visitatierapport – reactie ten aanzien van mevrouw Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding

Geachte mevrouw Homans
Geachte minister,

De voorbije maanden maakte de visitatiecommissie een grondige analyse van de werking van onze vennootschap. Dit zorgde bij alle betrokken partijen voor heel wat voorbereiding, drukte en besprekingen. Finaal resulteerde dit in een uitgebreid rapport met verschillende aanbevelingen. De Raad van Bestuur van de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting kon zich vlot vinden in de inhoud en de teneur van dat rapport.

Onze vennootschap wenst daarom alle partijen uitdrukkelijk te bedanken voor de geleverde inbreng. Tijdens de laatste bestuursvergadering van woensdag 29 mei heeft de Raad van Bestuur haar goedkeuring gehecht aan een actieplan waarbij we tegemoet komen aan de verbeterpunten én waarbij we aangeven in welke richting we wensen verder te werken aan de positieve elementen. Een uitvoerige nota vindt u in bijlage.

We danken u alvast voor de aandacht. We zijn er zeker van dat de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting samen met tal van actoren op het werkveld en met de lokale en regionale overheden permanent werkt aan het recht op wonen van de vele mensen die daarvoor een steuntje in de rug verdienen.

Beleefde groet

Jan Hauwaert
Voorzitter

Marc Vanden Eynde
Directeur.

		beoordeling	
PV1	BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN		VISIE - GEPLANDE ACTIES
OD 1.1	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Zeer goed	De strategie blijft de volgende jaren dezelfde m.n. inzetten op een divers aanbod via diverse pistes: aankoop goede woningen, eigen projecten,CBO-procedures, gerichte vervangingsbouw, beheer van woningen van derden.
OD 1.2	De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan	nvt	Er staan nog 27 koopwoingen gepland
OD 1.3	De SHM brengt sociale kavel sop de markt	nvt	
OD 1.4	De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed	Via CBO-procedures wordt de grond verworven samen met de aannemingsovereenkomst. Verder opteren we waar mogelijk ook voor het verwerven van gronden via wederzijdse koop- en verkoopovereenkomsten. In de bestaande wijken zoeken we naar verdere inbreidingsmogelijkheden. Met gemeentebesturen gaan we in onderhandeling over het aansnijden van woonuitbreidingsgebieden op voorwaarde dat ze vlot ontsloten kunnen worden en aansluiten bij bestaande kernen.
OD 1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Zeer goed	De lange wachtlijsten dwingen om verder in te zetten op bijkomende woningen. In Lier werd het BSO bereikt en zullen via convenanten werk moeten maken van bijkomende sociale woonprojecten. Op basis van de eigen cijfers zal er vooral aandacht moeten gaan naar een bijkomend aanbod voor alleenstaanden (1 slpk) en grotere gezinnen (4 of 5 slpk). Verder blijven we de grotere woning systematisch en grondig renoveren.

PV2	KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING		
OD 2.1	De SHM staat in voor het onderhoud, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig	Goed	We blijven inzetten op de combinatie van “horizontale” en “vertikale” renovaties. Horizontaal betekent dat we in meerdere woningen bijv. keukens vervangen, de daken vernieuwen, … Vertikaal wil zeggen dat we woningen volledig vernieuwen. De volgende jaren zullen we extra inzetten op nog betere kennis van het patrimonium om de renovatieplanning nog nauwkeuriger op te bouwen. Voor de herstellingen werken we samen met meerdere aannemers per discipline. De volgende jaren zullen de uitgevoerde werken steekproefsgewijs gecontroleerd worden om een nog beter zicht te krijgen op de geleverde kwaliteit. Bepaalde taken (bijv. groenonderhoud) zullen worden uitbesteed om zo tijd en ruimte te creëren voor de eigen technische medewerkers zodat zij de eerste vaststellingen, de kleinere, dringende herstellingen en het opnieuw verhuurbaar maken van woningen efficiënter kunnen organiseren. Op vlak van duurzaamheid kiezen we in eerste instantie op collectieve verwarmingsinstallaties waar mogelijk. Indien betaalbaar zullen we ook inzetten op BEN-woningen

PV3	BETAALBAARHEID		
OD 3.1	De SHM bouwt prijsbewust.	Goed	De beoordeling is goed ,maar de laatste aanbestedingen (niet opgenomen in de beoordeling) moesten allemaal opnieuw gebeuren wegens zware overschrijding van het budget. In architectuurwedstrijden zal nog meer de klemtoon komen te liggen op betaalbaarheid. Dit betekent inzetten op logische structuren, minder architecturale details en sobere afwerking. De eigen bouwrichtlijnen zullen in die zin aangescherpt worden. Totaalrenovaties zullen steeds afgewogen worden tegen vervangingsbouw. We blijven inzetten op opvolging van de werven door eigen medewerkers. Van alle bouw- en renovatieprojecten zal een financiële analyse worden gemaakt die de basis moet vormen voor verdere verfijning van de bouwrichtlijnen.
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Goed	De kosten voor huurlasten en verbruiken (water, verwarming en warm water) worden correct geboekt zodat er een correcter beeld is inf functie van de vergelijkbaarheid met andere SHM'en. Huurders van appartementen zullen verder gestimuleerd worden om zelf taken (poetsen) op zich te nemen. In de bouwrichtlijnen zal er ook aandacht gaan naar duurzaam beheer van de gemeenschappelijke delen (beperking gemeenschappelijke circulatie, maximale

			beperking van de terugkerende onderhoudskosten, …) Bij plaatsbezoeken n.a.v. de start van de opzegperiode zullen huurders beter en concreter geïnformeerd worden over de mogelijke kosten. Dit zal ook worden opgenomen in het huishoudelijk reglement.

PV4	SOCIAAL BELEID		
OD 4.1	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed	Sinds 2018 draait de sociale dienst terug op volle toeren. We streven ernaar om alle nieuwe huurders tijdens de eerste 6 maanden thuis te bezoeken. Verder is het de bedoeling om minstens eenmaal in vier jaar alle huurders te bezoeken. Alle nieuwe huurders ontvangen een huurdersmap met daarin alle relevante informatie en de mogelijkheid om nieuwe informatie toe te voegen (brieven, huurprijsberekeningen,…). Deze bijkomende informatie zal vooraf geperforeerd en geduid worden zodat de huurders dit makkelijk op de juiste plaats kunnen klasseren. De website zal worden vernieuwd zodat de beschikbare informatie nog toegankelijker wordt. Het aantal versnelde toewijzingen zal niet actief worden opgedreven. Het blijft voor de vennootschap een uitzonderingsmaatregel.

OD 4.2	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Voor verbetering vatbaar	De visie over mogelijk beëindigen van huurovereenkomsten en beheersen van achterstallen wordt verder geëxpliciteerd. Er wordt op toegezien dat de procedures correct worden gevolgd. De samenwerking met het OCMW van Lier voor de woonbegeleiding staat terug op punt. Er wordt gezocht naar bijkomende vormen van en partners voor woonbegeleiding De huurachterstallen mogen maximaal 1,5% van de huuromzet bedragen tegen eind 2020. Tegen eind 2022 moeten de huurachterstallen dalen tot maximaal 1%. De waarderingsregels worden verfijnd en correct toegepast. Indien mogelijk wordt de opdracht van de lokale adviescommissie uitgebreid tot de bespreking van huurachterstallen alvorens gerechtelijke procedures te starten. In ieder geval zal het OCMW steeds worden geïnformeerd over de aangetekende aanmaning (stap 2) in de procedure huurachterstallen.
OD 4.3	De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	Voor verbetering vatbaar	We schrijven onze visie over omgaan met leefbaarheidsproblemen en bevorderen van leefbaarheid uit en passen die toe in de praktijk. We bieden buurtinitiatieven een ondersteuningsaanbod en streven naar een systematische aanwezigheid op die initiatieven.

			We stimuleren de stad Lier tot meer participatiemomenten in de verschillende wijken en bieden aan om dit te ondersteunen.
OD 4.4	De SHM betrekt bewonergroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed	We werken verder op vier sporen: - Informeren van buurt en bewoners over nieuwe projecten - Jaarlijks worden meerdere wijken bezocht om huurders te polsen naar vragen en verwachtingen - Bij nieuwe verhuringen van grotere projecten worden huurders samengebracht zowel bij de toewijzing als bij de toelichting als ondertekening van de huurcontracten - Gangvergaderingen n.a.v. concrete klachten of vragen. De methode per spoor wordt verder verfijnd en uitgeschreven. Ervaringen van andere SHM'en kunnen dienen als inspiratiebron.

PV5	INTERNE WERKING EN FINENCIËLE LLEFBAARHEID		
OD 5.1	De SHM is financieel leefbaar	Goed	De financiële gezondheid is gestoeld op een combinatie van: - Een goed aankoopbeleid van gronden en panden - Beheersing van de bouwkosten - Een gespreid investeringsbeleid - Consequente renovatie en onderhoud van het patrimonium Daar willen we ook de komende jaren verder op inzetten.

			Indien nodig voor de financiële gezondheid kunnen in de toekomst nieuwe koopwoningen of sociale kavels op de historische gronden worden gerealiseerd.
OD 5.2	De SHM beheerst haar kosten goed	Goed	Er wordt op toegezien dat de totale onderhouds- en werkingskosten de volgende jaren stabiel blijven. Op termijn moet er naast de globale financiële planning werk worden gemaakt van een budgetplanning De courante onderhoudskosten blijven voorwerp van prijsvragen. Op termijn willen we door samenwerking met andere SHM'en extra schaalvoordelen realiseren. Contractwijzigingen in aanbestedingen blijven in de mate van het mogleijke beperkt tot wijzigingen die een onderhoudsvoordeel bieden. De leegstand mag maximaal 3% bedragen
OD 5.3	De SHM voorkomt en bestrijdt huurachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	Voor verbetering vatbaar	Er is o.i. niet meteen een urgent probleem inzake domiciliefraude. De samenwerking met de lokale politie in dit kader is uitstekend. De piste via de afdeling Toezicht is daarom niet meteen aan de orde. De maatregelen voor het bestrijden van huurachterstal werden al toegelicht bij OD 4.2
OD 5.4	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed	Jaarlijks maken we in overleg met de VMSW een financiële planning op. De impact van nieuwe projecten op de financiële planning moet systematischer mee opgenomen worden bij de bespreking van die projecten.

PV6	KLANTVRIENDELIJKHEID		
OD 6.1	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Goed	De bereikbaarheid is momenteel geen probleem. Toch overwegen we om de telefonische bereikbaarheid in te perken om de medewerkers ook de ruimte te bieden de toegenomen adminstratieve taken kwalitatief in te vullen. De telefooncontacen zullen in de beperkte tijd sneller naar de juiste medewerker worden geleid. De sociale dienst is sinds 2018 volledig operationeel. Dit moeten we verder bewaken. Via de huurdersmap (zie hoger) willen we huurders op een gestructureerde manier informeren en geïnformeerd houden. De website zal worden vernieuwd (zie hoger) waarbij online mogelijkheden worden geboden aan huurders en aan kandidaten.
OD 6.2	De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk	Goed	Lokaal overleg op vlak van wonen, welzijn, ruimtelijke ordening blijven belangrijke aandachtspunten. Vooral de directeur en de sociale dienst werrken lokaal aan een sterk netwerk Het visitatierapport zal worden gepubliceerd op de website van de LMH
OD 6.3	De SHM meet de tevredenheid van klanten	Voor verbetering vatbaar	De tevredenheid over de eigen herstellingen zal systematisch worden gemeten via een tevredenheidsformulier, zodat bijsturing waar nodig snel kan gebeuren.

			Verdere tevredenheidsenquêtes genieten niet de voorkeur van de vennootschap. We wensen meer in te zetten op aanwezigheid in de buurt via o.a. huisbezoeken en buurtvergaderingen om de vinger aan de pols te houden en de werking bij te sturen.

Beslissing van de minister n.a.v. het visitatierapport van 1 mei 2019 van de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting (1200), Lier

Vlaanderen
is wonen

Vlaamse Regering

Viceminister-president van de Vlaamse Regering
Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding
Arenbergstraat 7
1000 BRUSSEL
T 02 552 69 00
F 02 552 69 01
kabinet.homans@vlaanderen.be

De heer Jan Hauwaert
Voorzitter Lierse Maatschappij
voor de Huisvesting cvba
Abtsherbergstraat 10 bus 19
2500 LIER

uw bericht van	**uw kenmerk**	**ons kenmerk**	**bijlagen**
30 mei 2019			
vragen naar/e-mail		**telefoonnummer**	**datum**
Goele Mondelaers goele.mondelaers@vlaanderen.be		02 552 69 82	27-06-2019

Betreft: beslissing n.a.v. het definitief visitatierapport d.d. 1 mei 2019 van de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting cvba

Geachte voorzitter,

Ik heb kennis genomen van het definitief visitatierapport van uw maatschappij en van uw reactie hierop.

De visitatiecommissie oordeelt dat uw SHM 'goede' prestaties levert op 11 (van de 17) operationele doelstellingen (OD's) en bijkomend 'zeer goed' presteert op 2 OD's. Tevens worden de door uw SHM geleverde prestaties inzake 4 OD's als 'voor verbetering vatbaar' ('vvv') aanzien.

De visitatiecommissie formuleerde 3 aanbevelingen om de prestaties van de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting cvba te verbeteren.

De reactie van uw maatschappij bevat initiatieven die uw SHM, in opvolging van het definitief visitatierapport, reeds heeft genomen of nog zal nemen. Met betrekking tot de OD's die als 'vvv' werden beoordeeld, engageert uw SHM zich onder meer om:

- de visie over het desgevallend beëindigen van huurovereenkomsten en het beheersen van achterstallen verder te verduidelijken evenals erop toe te zien dat deze procedures correct wordt toegepast;

- qua woonbegeleiding samen te werken met het OCMW van Lier, een samenwerking die inmiddels reeds werd geoptimaliseerd;
- qua woonbegeleiding bijkomend te zoeken naar andere begeleidingsvormen en partners;
- de huurachterstallen tegen eind 2020 en eind 2022, respectievelijk te beperken tot maximaal 1,5% en 1% van de huuromzet;
- de waarderingsregels te verfijnen en erover te waken dat deze correct worden toegepast;
- zo mogelijk de huurachterstallen te bespreken in de lokale adviescommissie alvorens gerechtelijke procedures op te starten; sowieso steeds het OCMW te informeren zodra er, in het kader van de te implementeren procedure huurachterstallen, sprake is van het aangetekend versturen van een aanmaning;
- de visie op de leefbaarheidsproblematiek uit te schrijven en deze vervolgens consequent te implementeren;
- buurtinitiatieven te ontwikkelen, een ondersteuningsaanbod te bieden en een systematische aanwezigheid van uw SHM op die initiatieven na te streven;
- de stad Lier te stimuleren tot het organiseren van meer participatiemomenten in de verschillende wijken en aanbieden om de stad daarbij te ondersteunen;
- de tevredenheid inzake de in eigen beheer uitgevoerde herstellingswerken systematisch te meten, zodat indien nodig tijdig de gehanteerde aanpak snel kan worden bijgestuurd en
- meer in te zetten op de aanwezigheid van uw SHM in de wijken via o.a. het afleggen van huisbezoeken en het organiseren van buurtvergaderingen, dit teneinde de vinger aan de pols te houden en, zo nodig, de werking van uw SHM bij te sturen.

Tevens engageert uw SHM zich, in opvolging van het definitief visitatierapport, in haar formele reactie onder meer tot tal van initiatieven inzake OD's die als 'goed' en 'zeer goed' werden beoordeeld.

Uw reactie getuigt van een bereidheid om de processen binnen uw maatschappij kritisch door te lichten in functie van het leveren van betere prestaties. Ik raad u wel aan om de vooropgestelde verbeteracties duidelijker af te stemmen op de vereisten – in het bijzonder m.b.t. OD 6.3. ("De SHM meet de tevredenheid van klanten") – opdat u bij een volgende visitatie goede prestaties zou kunnen aantonen.

Gelet op wat voorafgaat en terdege rekening houdend met de aanbeveling van de visitatiecommissie heb ik zodoende, in toepassing van artikel 33 en 34 van het *besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen*, beslist om in opvolging van het definitief visitatierapport d.d. 1 mei 2019 van de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting cvba (ambtshalve) geen maatregelen te nemen mits uw SHM haar verbeteracties duidelijker afstemt op de vereisten zoals die zijn opgenomen in het draaiboek voor de prestatiebeoordeling, in het bijzonder wat betreft de doelstelling om de klantentevredenheid te meten.

Conform de geldende regelgeving zal deze beslissing samen met het definitief visitatierapport van uw SHM en uw formele reactie op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u voorafgaandelijk informeren over de exacte publicatiedatum.

Als autonome maatschappij bent u zelf verantwoordelijk voor de verbetering van uw prestaties. Teneinde de door uw SHM beoogde prestatieverbetering te faciliteren lijkt het mij aangewezen om de in uw reactie vermelde intenties verder te concretiseren, zodat er meer specifieke, meetbare, resultaatgerichte en tijdsgebonden verbeteracties kunnen worden opgezet die beleidsmatig, door uw raad van bestuur, beter kunnen worden opgevolgd en zo nodig, op basis van de tussentijds gehouden evaluaties, tijdig en efficiënt kunnen worden bijgestuurd. Daarmee bedoel ik dat de vooropgestelde doelen of objectieven:

- effectief realiseerbaar of haalbaar zijn, dit onder meer door ook rekening te houden met de noodzakelijke kennis, capaciteit en middelen om deze doelstellingen te bereiken;
- concreet en ondubbelzinnig interpreteerbaar worden geformuleerd;
- dermate worden verwoord dat de bereikte resultaten, bij voorkeur ook de tussentijds bereikte resultaten, ook meetbaar zijn door uw SHM;
- op een gefaseerde wijze tijds- of termijngebonden worden geformuleerd zodat duidelijker wordt wat tegen wanneer wordt verwacht en
- geprioriteerd en gefaseerd worden vertaald in een opvolgingsinstrument ten behoeve van uw raad van bestuur wat moet toelaten om de beoogde prestatieverbetering accuraat op te volgen, periodiek te evalueren en zo nodig, op basis van tussentijdse evaluaties, bij te sturen.

Tevens reken ik er op dat uw SHM ook de nodige interne evaluatiemomenten inbouwt zodat uw SHM bij een volgende prestatiebeoordeling prestaties kan voorleggen die aan alle vooropgestelde vereisten voldoen.

Tot slot dank ik uw raad van bestuur, uw directie evenals alle medewerkers van uw SHM expliciet voor hun inzet om de werking van uw maatschappij te verbeteren.

Met de meeste hoogachting,

Liesbeth Homans
Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding