Visitatierapport
Nieuw Sint-Truiden (7090)
Sint-Truiden

Visitatiegesprekken op 1 en 2 oktober 2018
Definitief rapport 18 februari 2019

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 Nieuw Sint-Truiden 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
Nieuw Sint-Truiden (7090)
Sint-Truiden

VISITATIERAPPORT

- datum definitief rapport: *18 februari 2019*
- datum visitatiegesprekken: *1 en 2 oktober 2018*
- presentatie aan raad van bestuur: *17 januari 2019*
- samenstelling visitatiecommissie:
  Anne-Maria Vandenbroucke, commissievoorzitter
  Diederik Vermeir, commissielid
  Brecht Vandekerckhove, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Nieuw Sint-Truiden
- Erkenningsnummer : 7090
- Contactgegevens SHM:
  Gorsemweg 53 3800 Sint-Truiden
  011 68 33 79
  Georges.feucht@nst.be
  www.nst.be
- Directeur: Georges Feucht
- Voorzitter: Jef Cleeren
- Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:
  Sint-Truiden – Nieuwerkerken - Gingelom

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING 4

2. SAMENVATTING 6

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING 9

3.1 BESCHRIJVING SHM 9
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING 11

4. PRESTATIES VAN DE SHM 12

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN 12
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING 17
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID 19
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID 23
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID 29
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID 34

5. AANBEVELINGEN 39

5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM 39
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN 40
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID 40
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM 40

BIJLAGEN 41

BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN 41
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN 42

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

De Sociale Huisvestingsmaatschappij Nieuw Sint-Truiden (NST) werd opgericht in 1921 en heeft als actieterrein de stad Sint-Truiden en de gemeentes Gingelom en Nieuwerkerke. De stad en het OCMW Sint-Truiden zijn de belangrijkste aandeelhouders (40%). Het personeelsbestand van de maatschappij bestaat naast de directeur uit 7 arbeiders (inclusief 1 poetsvrouw en een huisbewaarder) en 12 bedienden. De structuur bestaat uit 2 klantgerichte diensten: de technische dienst en de dienst administratie waartoe verhuur behoort. Deze diensten worden ondersteund door boekhouding en financiën.

Op 31 december 2017 beschikte NST over 1.576 woningen, waarvan 59% appartementen en 41% eengezinswoningen. NST scoorde op 12 van de 17 operationele doelstellingen 'goed', op 1 OD een 'zeer goed', voor 3 een 'voor verbetering vatbaar' en één 'onvoldoende'. De aanbevelingen geeft de visitatiecommissie vetgedrukt in de tekst weer. De belangrijkste verbeterpunten zijn het omgaan met leefbaarheid binnen de woonwijken van de SHM, betaalbaar bouwen en het meten van klantentevredenheid. Voor de doelstelling met betrekking tot bewonersparticipatie scoort NST een 'onvoldoende'.

Nieuw Sint-Truiden heeft sterk ingezet op de uitbreiding en de renovatie van haar patrimonium

Bij NST nam het aantal woningen meer dan gemiddeld toe in de periode 2013-2017. Daardoor is het BSO huur bereikt in Sint-Truiden en Gingelom. Wat op het uitvoeringsprogramma staat, is voldoende om ook het BSO huur in Nieuwerkerken te bereiken. NST wil verder blijven bouwen, maar dit ligt moeilijk in Sint-Truiden. In deze stad zijn reeds veel kwetsbare groepen aanwezig door 2 psychiatrische ziekenhuizen en 250 woningen voor beschut woningen. Het stadsbestuur meent dat dit een grote impact heeft op de leefbaarheid in de binnenstad, gelegen in een landelijke regio, waardoor er geen draagvlak is om bovenop het BSO bijkomende sociale woningen te bouwen.

De SHM beschikt over een beperkte grondvoorraad als gevolg van haar strategie om gronden en projecten enkel te kopen wanneer deze meteen kunnen worden bebouwd. Meerdere woonprojecten komen tegemoet aan de verwachtingen van doelgroepen zoals senioren, alleenstaanden en kansengroepen. Voor hen voorziet NST rolstoeltoegankelijke woningen en appartementen met 2 slaapkamers (éénslaapkamerwoningen vindt de SHM te beperkt) en aangepaste woningen met begeleiding voor de kansengroepen. De inzet om onder- en overbezetting te vermijden, draagt bij tot een betere aanpak van de wachtlijsten.

Via haar omvangrijk renovatieprogramma zal NST erin slagen de doelstellingen voor ERP2020 te bereiken in de komende jaren. Een 5-jaarlijks onderhoudsplan draagt bij tot een gestructureerde aanpak voor preventief onderhoud. Voor dagelijks onderhoud en herstellingen beschikt NST over een ruime eigen technische ploeg en doet ze ook beroep op meer gespecialiseerde externe aannemers.

Alle stappen in het verhuringsproces zijn goed onder controle. Helaas is er meer dan vroeger schade bij het verlaten van de woning waardoor huurdersachterstallen toenemen. Daarom zet de SHM zelf meer in op een effectievere opvolging van de huurders en werkt ze met een systeem van voorcontroles bij het beëindigen van het huurcontract.

De visitatiecommissie merkt op dat NST geen gebruik maakt van de mogelijkheid om bij vervangingsbouw aan verdichting te werken. Deze visie vindt geen draagvlak bij de woonactoren in het actieterrein.

NST werkt aan de betaalbaarheid voor de huurder door de huurlasten onder controle te houden via raamcontracten en samen-aankopen en -aanbesteden. Om dezelfde reden spoort de SHM haar huurders aan om zelf het onderhoud van gemeenschappelijke delen in de appartementsgebouwen op te nemen.

Financiële leefbaarheid komt mogelijks onder druk op middellange termijn

Opmerkelijk is dat de financiële leefbaarheid tijdens de visitatieperiode 2013-2017 verbeterde. Door een toenemende beheersing van de kosten, stijgende huurprijzen en occasioneel de verkoop van een woning aan een zittende huurder, sluit NST jaarlijks af met een positief resultaat. De cashflow en de

rekening courant bij VMSW zijn stijgend. De visitatiecommissie oordeelt dat NST grondig inzicht heeft inzake de financiële leefbaarheid van de SHM, ook voor de lange termijn. Er worden simulaties gemaakt om de effecten van beslissingen te kunnen inschatten. Om haar patrimonium op peil te houden, zijn nog grote investeringen noodzakelijk. Om de SHM leefbaar te houden, zal de GSC in elk geval noodzakelijk zijn, aangezien de SHM momenteel geen directe impact heeft op haar inkomsten.

Gebruik van instrumenten en tools in organisatiebeheersing lijden onder de werkdruk van het bouwprogramma.

Om haar complexe opdracht waar te maken komen, is een goede organisatiebeheersing nodig. NST zet maximaal in op de realisatie van de bouwprojecten (nieuwbouw en renovatie), maar daardoor bleven kansen voor betere organisatiebeheersing en betaalbaarheid van het bouwen liggen. De ontwerprichtlijnen werden niet langer gespecifieerd en bijgewerkt. Bij projecten in vervangingsbouw werden kansen tot verdichting - en dus verbetering van de betaalbaarheid - niet genomen. Er worden vaak meerwerken en ook minderwerken gerealiseerd, maar het overschrijden van de financieringsnorm blijft zeer beperkt. De woonactoren suggereren dat NST meer onderzoekt hoe ze hier vernieuwend aan de slag kan gaan. De visitatiecommissie merkt op dat vele opportuniteiten bekeken worden, maar dat deze botsen op een 'njet' van de stad Sint-Truiden.

NST is momenteel onderhevig aan personeelswissels. Alle diensthoofden zijn in het laatste anderhalf jaar vervangen en binnenkort gaat ook de directeur met pensioen. In 2017 nam NST het initiatief om alle functies binnen de SHM terug helder te krijgen. Deze oefening leidde naar een verbeterde communicatie en samenwerking tussen de diensten en geactualiseerde functiebeschrijvingen die als basis voor de functionerings- en evaluatiegesprekken dienen. Dit laatste is echter nog niet gebeurd wegens tijdsgebrek. **De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om dit instrument in te zetten om haar medewerkers en de organisatie te laten ontwikkelen, zeker gezien de vele voorbije en komende personeelswissels.** Dit kan ook helpen om **processen nog beter te beheersen**. In het dagelijks onderhoud wordt de eigen ploeg performant ingezet, maar bij het toewijzen van opdrachten aan externe aannemers, leidt onduidelijkheid over het verloop tot minder tevredenheid bij de huurders. Om het inschrijvingsproces vlotter te laten verlopen beveelt de visitatiecommissie aan ook hierin de welzijnsactoren te betrekken.

De bouwmaatschappij is in evolutie op vlak van communicatie en betrokkenheid met haar belanghebbenden.

NST heeft sterk ingezet op het realiseren van kwaliteitsvolle woningen. Belangrijke stappen zijn gezet in het ondersteunen en informeren van de huurders, in samenwerking met alle relevante actoren. Tijdens de visitatie bleek dat alle woon- en welzijnsactoren positief zijn over de samenwerking met NST. Toch kan de SHM nog groeien in haar communicatie, tevredenheidsmeting en sociale dimensie. Opvallend is dat de communicatie beperkt is in de tijd; veel op het moment van de 'inhuurname', na 3 maanden volgt een huisbezoek, en daarna valt alles stil, tenzij er problemen opduiken. De website is sterk, maar dit instrument alleen is onvoldoende om een permanente communicatie met de huurder op te bouwen.

De SHM zette nog geen stappen in het stimuleren van bewonersparticipatie, wat nochtans een forum kan bieden om bepaalde problemen bespreekbaar te maken. Binnen NST leeft de overtuiging dat er geen interesse is. Op het vlak van tevredenheidsmetingen bevraagt de maatschappij nieuwe en vertrekkende huurders met korte vragenlijsten. De aanpak is echter weinig systematisch en objectief, zodat de maatschappij uit de inspanningen die ze doet weinig bruikbare informatie haalt **De visitatiecommissie beveelt aan om na te gaan hoe eerst de communicatie met de zittende huurder verder ontwikkeld kan worden, om vervolgens te werken aan meer betrokkenheid bij de huurders. Het meer systematisch meten van klantentevredenheid is daarbij een belangrijke voorwaarde.**

Rond leefbaarheid werkt NST goed samen met andere actoren. De aanpak is weliswaar weinig gestructureerd, wat resulteert in een vooral individuele en curatieve benadering. De maatschappelijke context in Sint-Truiden en het toenemend aantal sociale klachten maken volgens de visitatiecommissie een meer geïntegreerde en preventieve aanpak noodzakelijk. **De visitatiecommissie beveelt aan om**

een visie en strategie op maat van de SHM te ontwikkelen rond leefbaarheid op individueel en op collectief niveau, alsook om met de partners tot afgestemde vaste afspraken te komen.

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

1.	**BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN**	
OD 1.1.	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed
OD 1.2.	De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan	n.v.t.
OD 1.4.	De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed
OD .1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	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	Zeer goed
3.	**BETAALBAARHEID**	
OD 3.1.	De SHM bouwt prijsbewust	Goed
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	Goed
4.	**SOCIAAL BELEID**	
OD 4.1.	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed
OD 4.2.	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Goed
OD 4.3.	De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	vvv
OD 4.4.	De SHM betrekt bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Onvoldoende
5.	**FINANCIËLE LEEFBAARHEID**	
OD 5.1.	De SHM is financieel leefbaar.	Goed
OD 5.2.	De SHM beheerst haar kosten goed	Goed
OD 5.3.	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	Goed
OD 5.4.	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	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	vvv

(**Tabel 1:** overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

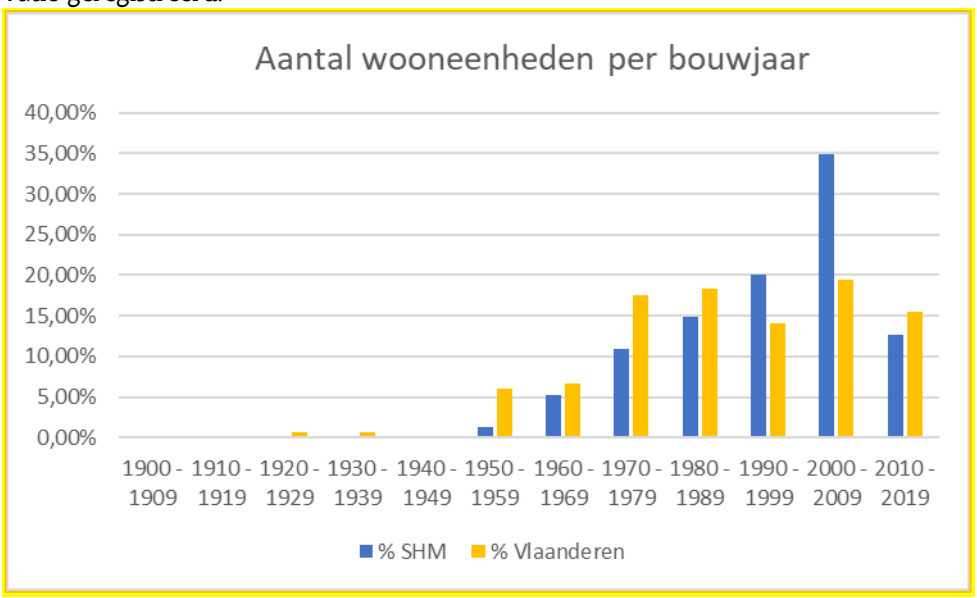
De Sociale Huisvestingsmaatschappij Nieuw Sint-Truiden werd opgericht in 1921.

Het actieterrein van NST beperkt zich tot het grondgebied van de stad Sint-Truiden en de gemeenten Gingelom en Nieuwerkerken. Het stadsbestuur en het OCMW van Sint-Truiden zijn met 40% van de aandelen de belangrijkste aandeelhouders van de cvba Nieuw Sint-Truiden. Vervolgens zijn de provincie Limburg en de Vlaamse Gemeenschap aandeelhouder met telkens 16,8% van de aandelen. De gemeente en het OCMW van Gingelom en Nieuwerkerken zijn elk aandeelhouder met 7,8% van de aandelen. Ruim 10% van de aandelen is verdeeld over 30 privé-aandeelhouders.

De SHM heeft 20 personeelsleden en organiseert haar activiteiten over drie teams. Twee teams communiceren rechtstreeks met klanten, namelijk de 'technische dienst' (6 VTE's) en het team 'administratie en verhuur (4 VTE's). Tot de technische dienst behoort ook de ploeg technisch uitvoerend personeel, met 5 technische medewerkers die in regie worden ingezet (waarvan 2 personeelsleden langdurig ziek zijn), een poetsvrouw en 1 huisbewaarder, actief via de sociale diensteneconomie. Het derde team werkt louter ondersteunend (2VTE's) en buigt zich over de boekhouding en financiën. Elk team wordt aangestuurd door respectievelijk een diensthoofd en een teamverantwoordelijke.

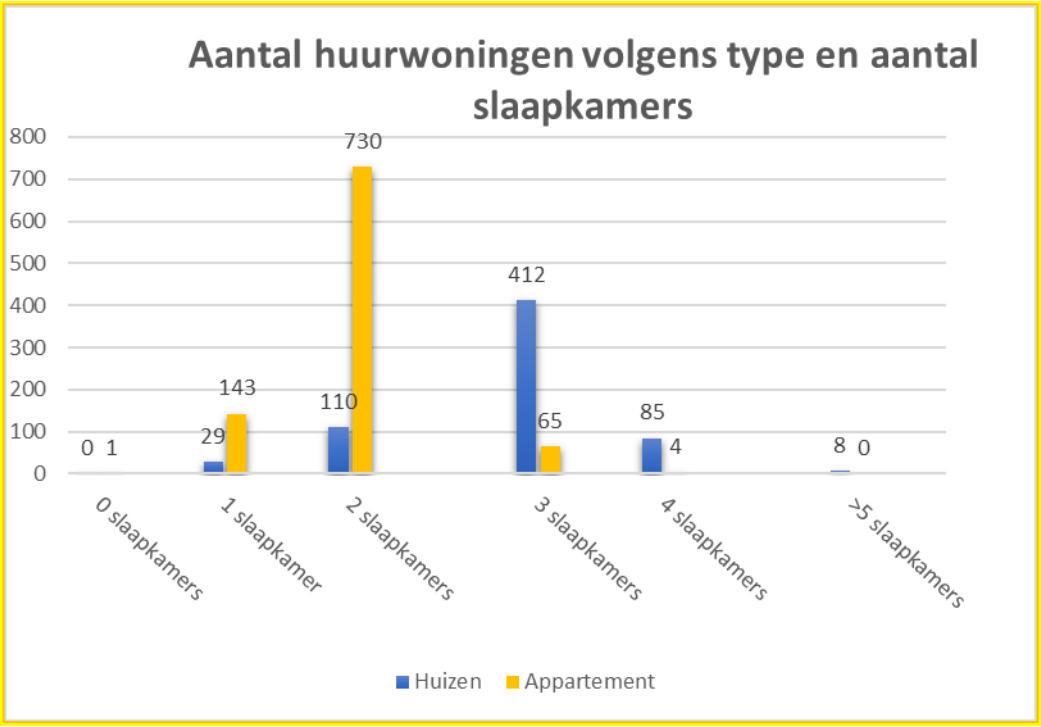
Op 31 december 2017 verhuurde Nieuw Sint-Truiden 1.576 woningen, waarvan 59% (943) appartementen en 41% (644) eengezinswoningen. Bij de woningen zitten ook 22 bungalows, bij de appartementen 133 duplex-appartementen. Van alle wooneenheden stonden er 49 leeg (9 frictieleegstand; 40 structurele leegstand). Daarbovenop verhuurt de SHM 6 wooneenheden buiten het sociaal huurstelsel.

Van het patrimonium dat de SHM nog steeds in bezit heeft, is het grootste volume gerealiseerd in de periode 1990-2010 (ca. 54% van het patrimonium). Dit betekent dat het patrimonium jonger is dan gemiddeld in Vlaanderen. Vooral in het eerste decennium van de 21ste eeuw bouwde Nieuw Sint-Truiden veel meer dan gemiddeld bij de andere SHM's in Vlaanderen (35% bij NST tegenover 20% in Vlaanderen). Sinds 2010 daalt de bouwactiviteit echter onder het Vlaams Gemiddelde (12% tegenover 15%). voorgaande cijfers moeten enigszins genuanceerd worden. NST heeft nog woningen uit het interbellum, maar omwille van de zeer doorgedreven renovatie, werden ze op de datum van de renovatie geregistreerd.



Bron: prestatiedatabank– gegevens 2017

De SHM heeft vooral wooneenheden met 2 en 3 slaapkamers, goed voor respectievelijk 52% en 30% van het totale aanbod. Qua type wooneenheid met 2 slaapkamers zijn er 13% woningen en 87% appartementen. Omgekeerd zijn de wooneenheden met 3 slaapkamers voor 14% appartementen en 86% woningen. Verder bestaan er, in dalend aantal, 10% van het patrimonium uit 1-slaapkamer-wooneenheden (84% of 143 appartementen en 16% of 29 woningen), telt 6% van de wooneenheden 4 slaapkamers (85 woningen en 4 appartementen) en zijn er 8 woningen met 5 of meer slaapkamers (minder dan 1% van het totaal).



Bron: prestatiedatabank – gegevens 2017

De huurderspopulatie bij NST kenmerkt zich door een hoog aandeel alleenstaanden. Eind 2016 bestond 50% van de huurders bij de maatschappij uit 1 persoon. Slechts 18% van de SHM's hebben een hoger aandeel alleenstaande huurders. Nieuw Sint-Truiden heeft 31% huurders ouder dan 65 jaar. Alhoewel het aantal geleidelijk stijgt, ligt dit onder de mediaan in Vlaanderen. 40% van de SHM's hebben nog minder huurders boven de 65 jaar. De SHM telt bijna 6% allochtone huurders, waarmee ze zich onder de mediaan positioneert binnen de groep van alle Vlaamse SHM's. Dit aandeel is sterk beïnvloed door het vertrek van de Indische huurders in Sint-Truiden. In 2016 lag het aantal allochtone huurders nog hoger dan 11%.

Met een mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen (13.735 euro) hebben de huurders van de SHM een laag inkomensprofiel. Slechts 22% van de SHM's verhuurt aan huurders met een lager netto-belastbaar inkomen.

De gemeenten Sint-Truiden, Gingelom en Nieuwerkerken hebben een lokaal toewijzingsreglement, waardoor een aantal sociale woningen worden voorbehouden voor senioren en ook een bepaling aangaande lokale binding is opgenomen (minimaal 3 jaar in deze gemeenten wonen over een periode van 6 jaar).

De SHM focust vooral op huuractiviteiten. Voor het bouwen van koopwoningen wordt steeds samengewerkt met de koop-SHM CVBA Kleine Landeigendom (Tongeren). De SHM bemiddelt niet in sociale leningen en beschouwt het bouwen van koopwoningen niet als een kernactiviteit. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie NST niet op haar koopactiviteiten. De situatie is op dit vlak niet gewijzigd ten opzichte van de vorige visitatie in 2013 (zie OD 1.2).

3.2 Beschrijving omgeving

In het actieterrein van de maatschappij woonden eind 2017 23.893 huishoudens. De verwachting is dat dit aantal tegen 2020 zal stijgen naar 24.295 en tegen 2030 naar 24.551. Naar leeftijdsverdeling zijn er 19% 18- tot 34-jarigen, 43% 35- tot 64-jarigen en 21% 65-plussers. Dit is heel sterk gelijklopend met de gemiddelde waarden in Vlaanderen. Het werkloosheidscijfer in Sint-Truiden ligt op 5,5%, wat lager ligt dan het Vlaamse gemiddelde van 7,0%. Het aantal leefloongerechtigden ligt met bijna 0,23%, duidelijk lager dan het Vlaamse gemiddelde van 0,56%. Deze cijfers zijn dus gunstig, hoewel de SHM aangeeft dat de regio kampt met een grote verborgen armoede. Sint-Truiden telt twee grote psychiatrische instellingen, goed voor ongeveer 700 bedden en een activiteit beschut wonen voor 250 mensen. Dit gegeven leidt ertoe dat deze kwetsbare doelgroep na de opvang.in de regio blijft wonen Daardoor blijft NST geconfronteerd met een grote wachtlijst aan kandidaat-huurders.

Het actieterrein heeft een andere woningtypologie dan doorsnee in het Vlaamse Gewest. Met percentages van 33% open bebouwing en 30% halfopen bebouwing beschikt Sint-Truiden duidelijk over meer open en halfopen bebouwing dan gemiddeld voor Vlaanderen (respectievelijk 30% en 20%). Daaruit vloeit voort dat er minder rijwoningen (19%) en veel minder appartementen (19%) zijn dan gemiddeld in Vlaanderen (respectievelijk 23% en 27%). De meeste woningen van NST liggen in verstedelijkt gebied van de stad Sint-Truiden, dat zich in het landelijke Haspengouw bevindt, gekenmerkt door de fruitteelt.

In 2017 lag de mediaan verkoopprijs van een appartement in het actieterrein van NST op 201.100 euro. Voor gewone woonhuizen ligt de mediaan in het actieterrein op 180.000 euro. Zowel voor woningen als voor appartementen liggen de verkoopprijzen lager dan gemiddeld in Vlaanderen (respectievelijk 195.000 euro en 220.000 euro). De mediaan verkoopprijzen van ééngezinswoningen in Sint-Truiden zijn de voorbije 5 jaar gemiddeld met respectievelijk 4,5% gestegen. De verkoopprijzen van de appartementen kenden een lichte daling van minder dan 1%.

Het BSO huur van Sint-Truiden ligt op 283 woningen. In 2017 is deze doelstelling gerealiseerd. Het BSO huur in Gingelom ligt op 153 woningen, wat eveneens behaald is in 2017. Voor Nieuwerkerken ligt het BSO huur op 94. Enkel in deze gemeente is het BSO huur nog niet gerealiseerd.

Behalve NST is er in het actieterrein ook een koopmaatschappij actief (CVBA De Kleine Landeigendommen), waar NST geregeld mee samenwerkt. Het SVK Land van Loon verhuurt 145 woningen binnen het actieterrein en is een actieve partner in de sociale verhuuractiviteit.

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: goed

In de periode 2013-2017 vertoont het patrimonium van de maatschappij Nieuw Sint-Truiden een sterke jaarlijkse groei van 1,76%. Dit is boven het gemiddelde van de sector en vooral het hoge aantal gerealiseerde woningen (81) in 2017 valt op. Met een geplande productie van 122 woningeenheden - aangemeld of op het uitvoeringsprogramma - heeft de SHM echter niet zo veel projecten meer voor de boeg. Dit is evenwel te wijten aan de terughoudendheid van de stad Sint-Truiden. In het bestuursakkoord van de huidige bestuursploeg (2013-2018) van de stad Sint-Truiden werd immers vastgelegd dat er geen nieuwe sociale woningbouw projecten meer opgestart zouden worden. Projecten die in de pipeline zaten konden nog uitgevoerd worden, maar hierna werden en worden geen nieuwe projecten meer goedgekeurd. Aangezien de stad Sint-Truiden goed is voor ruim 80% van de doelgroep (huidige huurders en kandidaat-huurders) betekent dit een enorme beperking voor de SHM. S In de beide andere gemeenten kan de SHM wel nog verder aan de slag. Met de gerealiseerde en de geplande huurwoningen doet NST een belangrijke bijdrage in de realisatie van het BSO huur in deze gemeente. De SHM werkt voor nieuwe realisaties goed samen met alle actoren in haar werkterrein. De visitatiecommissie is op basis van deze prestaties van mening dat NST goed scoort voor deze doelstelling.

- De SHM realiseerde in de periode 2013-2017 gemiddeld ongeveer 28 huurwoningen per jaar. Dit resulteert in een jaarlijkse productie van 1,76% ten aanzien van het huidige patrimonium. Daarmee behoort NST tot de productievere SHM's in Vlaanderen. Daarnaast heeft de SHM 12 eenheden aangemelde nieuwe huurwoningen en 110 eenheden nieuwe huurwoningen op het uitvoeringsprogramma staan, goed voor respectievelijk 0,76% en 7,22 % woningen ten opzichte van het totaal patrimonium. Met 7,98% bijkomende woningen op de planning, behoort de SHM tot de zwakkere middenmoot van de sector. Het lage aandeel aangemelde projecten is te verklaren doordat de stad Sint-Truiden besloten heeft om met het aantreden van de nieuwe bestuursploeg in 2013 geen nieuwe sociale woningbouwprojecten meer toe te laten op haar grondgebied omdat de stad het BSO als eindopbjectief heeft vooropgesteld. Ondanks dat de nieuwe projectrealisaties duidelijk wegen op de financiële indicatoren van de maatschappij - omdat ze nog geen GSC geniet (zie OD 5.1) - blijft NST wel verder bereid te investeren in sociale huurprojecten. Voorlopig zijn nieuwe realisaties enkel mogelijk in de Gemeenten Gingelom en Nieuwerkerken (zie ook OD 1.4).

  In totaal realiseerde NST in de periode 2013-2017 10 woonprojecten, met gemiddeld 14 woningen per project. Het gaat over 8 nieuwbouwprojecten, 1 vervangingsbouw (Honsemstraat in Gingelom) en 1 aankoop goede woning (Fresiastraat in Sint-Truiden (zie tabel 1).

2013	Davidstraat	Sint-Truiden	5
	Fresiastraat	Sint-Truiden	8
2014	Torenhof	Nieuwerkerken	10
2015	Homsemstraat	Gingelom	7
	Houtstraat, Ramperiestraat	Gingelom	5
2016	Grote Breden Akker Rummenweg	Sint-Truiden	12
	Bronstraat	Gingelom	12

2017	Kapelhof	Sint-Truiden	22
	Ziekerenweg & Olympialaan	Sint-Truiden	22
	Ursulinen, Sluisberg	Sint-Truiden	37

(Tabel 1: NST – aantal gerealiseerde huurprojecten 2013-2017)

- NST levert een belangrijke bijdrage aan het BSO huur (zie tabel 2). Bij de voortgangstoets 2018 (gegevens 31.12.2017 in onderstaande tabel) is het netto-aantal sociale huurwoningen in het NST-actieterrein toegenomen met 372. Het meest opvallend is de grote toename van het huuraanbod in Sint-Truiden (+302) en Gingelom (+54). NST had een substantieel aandeel in de groei in deze 2 gemeenten. In beide gemeenten is een sociaal woonbeleidsconvenant afgesloten voor de realisatie van bijkomende projecten. Sint-Truiden heeft met dit convenant een uitzondering gemaakt, omdat dit een project was specifiek voor een doelgroep met een uitzonderlijke begeleidingsbehoefte in samenwerking met de vzw VIVOS ARTES (zie ook OD 1.5).

Gemeente	0-meting	BSO	voortgang	deel NST	gepland	tekort	categorie
Gingelom	99	54	54	40	0	0	1
Nieuwerkerken	37	54	16	10	5	36	2
Sint Truiden	1204	283	302	190	55	0	1

(Tabel 2: BSO van het NST-actieterrein, meting 2017, gegevens 31.12.2017)

In Nieuwerkerken verloopt de ontwikkeling van de projecten iets trager. Daardoor is deze gemeente bij de laatste tweejaarlijkse voortgangsmeting voortgangstoets 2018 ingedeeld in categorie 2. Dit zijn de gemeenten waarvan de groei van het sociaal woningpatrimonium het vooropgestelde groeipad niet volgt. Er worden in Nieuwerkerken evenwel op heel korte termijn twee projecten opgeleverd, goed voor in het totaal 20 woningen:

- 6 2- of 3 slaapkamerhuurwoningen en 6 2-slaapkamerappartementen in de Mouveldstraat, op te leveren in december 2018.
- 8 2- en 3 slaapkamerappartementen in de P. Cuypersstraat gepland, op te leveren in januari 2019

Naast bovenstaande projecten heeft men in 2018 nog een ontwerper aangesteld voor een project op de hoek van de Vleminck- en de Kerkstraat. Dit project voorziet de realisatie van 17 appartementen. Hiermee zou het BSO ook voor Nieuwerkerken ingevuld worden.

- NST neemt deel aan het lokaal woonoverleg in de gemeenten van haar actieterrein. Het is steevast de directeur die hierop aanwezig is, eventueel ondersteund door een medewerker van de technische dienst in functie van specifieke projecten. De gemeentelijke actoren bevestigen de open houding en communicatie van de SHM, alsook over de bereidwilligheid om mee te werken aan nieuwe initiatieven (zie ook OD 1.4).
- Naast het lokaal woonoverleg betrekt NST de gemeente uitdrukkelijk bij het opzetten van nieuwe projecten. Vooraleer een grond te verwerven of een woonproject op te zetten, toetst ze de opportuniteit bij de betrokken gemeente. Zoals eerder aangegeven is dit in de stad Sint-Truiden evenwel geen evidentie omdat men in 2013 besloot geen nieuwe projecten meer goed te keuren. Vanzelfsprekend worden projecten voorgelegd aan het lokaal woonoverleg. Indien er wordt overgegaan tot realisatie, wordt de lokale overheid opnieuw sterk betrokken, zoals een deelname aan jury van de architectuurwedstrijd die bij ieder project wordt opgezet.

OD 1.2 Aanbieden vormen van sociale eigendomsverwerving

Beoordeling: niet van toepassing

Nieuw Sint-Truiden is van oudsher een maatschappij die zich vooral toelegt op de bouw en verhuur van sociale huurwoningen. Voor de verweving met de koopsector werkt de SHM samen met de koopmaatschappij De kleine Landeigendommen. Gezien het feit dat de SHM geen koopwoningen realiseert en niet bemiddelt in sociale leningen, worden de prestaties van de SHM op vlak van koopactiviteiten in dit visitatierapport niet apart in rekening gebracht.

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

NST had eind 2017 een beschikbare grondreserve van iets meer dan 2 ha, waarvan de verwerving dateert van 2009 tot heden. Slechts 20% van de SHM's heeft lagere grondreserves. Deze gronden zijn allen bebouwbaar. NST heeft een actieve aanpak voor het zoeken naar projectmogelijkheden maar wordt hierin afgeremd door de stad Sint-Truiden, waar sinds begin 2013 -met uitzondering van één heel specifiek project – geen nieuwe projecten meer werden toegelaten. Als je weet dat de Stad Sint Truiden goed is voor meer dan 80% van het patrimonium en de kandidaten op de wachtlijst betekent dit een ernstige beperking voor de wervingsmogelijkheden van de SHM. In de gemeenten Gingelom en Nieuwerkerken werden wel nog nieuwe projecten ontwikkeld. De recent verworven projectgronden situeren zich dan ook allen binnen deze gemeenten (61 are). In de periode 2013-2017 is de grondvoorraad van de SHM hierdoor lichtjes toegenomen van 1,8 ha naar 2,1 ha.

De SHM heeft nooit een grote grondreserve gehad en verwerft enkel gronden die ze quasi onmiddellijk in een woonproject kan omzetten. Omdat het BSO huur in alle gemeenten bereikt is of wordt bereikt met de huidige projecten, is de grondreserve op dit vlak dus voldoende. Ondanks het feit dat de SHM door de genoemde, uitzonderlijke omstandigheden zomaar gronden of panden kan verwerven, is de visitatiecommissie van mening dat NST voldoende inspanningen levert om gronden en panden te verwerven en bijgevolg goed presteert voor deze doelstelling.

- In 2013 beschikte de SHM over een grondreserve van 1,8 ha. In de periode 2013-2017 steeg haar grondreserve tot ongeveer 2,1 ha. Hiermee bevindt de SHM zich in het laagste 20% van alle SHM's. Het is voor de visitatiecommissie belangrijk de context te duiden waarin deze evolutie tot stand kwam.

  In het bestuursakkoord van de huidige bestuursploeg (2013-2018) van de stad Sint-Truiden werd vastgelegd dat er geen nieuwe sociale woningbouw projecten meer opgestart zouden worden. Projecten die in de pipeline zaten konden nog uitgevoerd worden, maar hierna werden en worden geen nieuwe projecten meer goedgekeurd. Aangezien de stad Sint-Truiden goed is voor ruim 80% van de doelgroep (huidige huurders en kandidaat-huurders) betekent dit een enorme beperking voor de SHM.

  Sinds deze beslissing heeft de SHM wel verschillende projectvoorstellen geformuleerd, maar deze werden steeds geweigerd. Medio 2017 heeft ze na veel overleg (onder meer op het lokaal woonoverleg) ook schriftelijk een stellingname gevraagd. NST kreeg de boodschap dat er deze legislatuur (2013-2018) geen beslissingen meer werden/worden genomen. In haar correspondentie wijst de SHM er ook op dat een grond- of pandenverwerving vandaag noodzakelijk is, als de volgende bestuursploeg wel sociale woningprojecten zou ambiëren. Ook hierop kreeg zij hetzelfde antwoord. De SHM heeft dus geen passieve houding. De enige bemerking die de visitatiecommissie wel wenst te maken, is dat de SHM bij haar totaalrenovatie-operatie van de Grote Brede Akker – een wijk met een lage densiteit - had kunnen opteren voor een hogere densiteit om zo terug ruimte (grondreserve) te maken voor toekomstige projecten (zie ook OD 2.1). In het verleden heeft men bij de renovatie van de Kleine Brede Akker een hogere dichtheid, met ook meer eenheden kunnen realiseren. Nu waren meer eenheden niet mogelijk, maar een hogere dichtheid had wel gekunnen. Hierdoor had de SHM ruimte kunnen vrijmaken en een gepast aanbod realiseren.

  Het project op de Montenakenweg te Sint-Truiden vormt hier een uitzondering. Binnen dit project realiseert de SHM 10 wooneenheden in samenwerking met de vzw 't Heft, vzw Bewust en vzw Open Thuis binnen het kader van projecten Wonen-Welzijn. Dit is een project voor personen met een begeleidingsnood. Hiervoor sloot de Stad Sint-Truiden een sociaal woonbeleidsconvenant af.

- In de gemeenten Gingelom (1 projectgrond: 17 are) en Nieuwerkerken (2 projectgronden: 43 are) heeft de SHM bijkomende projectgronden kunnen verwerven, waarop zij meteen projecten realiseert. Een strategie waardoor de SHM nooit een grote grondreserve heeft gehad. De SHM zoekt samen met deze beide gemeenten (bestuur en administratie) actief verder naar nieuwe projectmogelijkheden. De SHM wordt door alle actoren positief geëvalueerd voor haar constructieve inzet bij eventuele projectmogelijkheden vanuit de gemeente of op initiatief van de SHM.
- Bij een opportuniteit worden eerst de ontwikkelingsmogelijkheden getoetst op haalbaarheid. De SHM hanteert hiervoor geen absolute criteria, maar kijkt uiteraard naar het aantal woningen en de kostprijs, alsook naar de ligging. Dit laatste maakt deel uit van het continu overleg met de gemeente. Vervolgens worden de beoogde aankopen besproken op een vooroverleg met de gemeente. Een groen licht vanuit de gemeente resulteert in het verwerven van de betreffende gronden. De meeste verwervingen gebeuren via een eenvoudige aankoop. Het project Fresiastraat In Sint-Truiden (8 woningen) betrof een procedure 'aankoop goede woning'. Dit project was reeds lopende toen de huidige bestuursploeg aantrad en is dus kunnen doorgaan.
- De SHM heeft in de periode 2013-2017 geen woningen verworven via de CBO-procedure en heeft nooit het voorkooprecht uitgeoefend. Uitzonderlijk werd voor het project in samenwerking met vzw het Heft, gebruik gemaakt van erfpacht

Het is uiteraard een bijzonder moeilijke werkcontext, als de voornaamste partner van de SHM geen projectmogelijkheden meer wenst te onderzoeken. Tegelijk wenst de visitatiecommissie toch een suggestie te formuleren: indien er te weinig draagvlak is voor projecten die de brede doelgroep van de sociale huisvesting kunnen bedienen, kan het een piste zijn verder te focussen op specifieke doelgroepen met bijzondere noden, waarvoor het draagvlak doorgaans veel groter is: mensen met een zorgbehoevendheid, een mentale of fysieke beperking, een begeleidingsnood, … . Op deze manier kan de SHM verder aan de slag en door herhuisvesting vanuit de huidige sociale woningen naar deze nieuwe projecten, wordt er ook ruimte geschapen voor de brede doelgroep van de sociale huisvesting.

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

Beoordeling: Goed

Nieuw Sint-Truiden heeft geen specifieke doelgroepgerichte visie of strategie in haar projectwerking. NST houdt rekening met haar wachtlijsten, maar ondanks de dominantie van 1-persoonshuishoudens bij huurders en de kandidaat-huurders, bouwt men zelden 1-slaapkamerappartementen. Het is de visie van de SHM én van de gemeenten in haar werkingsgebied dat ook deze huishoudens over een extra kamer moeten kunnen beschikken.

De SHM beschikt over diverse typologieën specifiek aangepast voor ouderen (zie het toewijzingsreglement Gingelom en Sint-Truiden), heeft aandacht voor rolstoeltoegankelijkheid en bezit een aantal woningen specifiek voor rolstoelgebruikers. De SHM heeft verder een concrete aanpak voor onder- of overbezetting, participeerde in een project rond Housing First en heeft samen met diverse welzijnsactoren projecten voor specifieke doelgroepen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als goed.

- Het inschrijvingsregister met kandidaat-huurders (1.186 op 31/12/2074) bestaat voor 55% uit alleenstaanden (653) en voor 26 % uit gezinnen met 2 personen (308). Uit deze wachtlijst blijkt dus een grote vraag naar kleinere woongelegenheden. De gemiddelde wachttijden geven in elke geval een onduidelijk beeld. De grote gezinnen moeten het minst lang wachten (454 dagen) vervolgens alleenstaanden (1170 dagen) dan koppels zonder (1360 dagen) en koppels met kinderen (1371 dagen) om tenslotte de hoogste wachttijden te zien bij éénoudergezinnen. De visitatiecommissie raadt de SHM uitdrukkelijk aan deze gegevens te gebruiken met het oog op analyse en conclusies inzake doelgroepen. De SHM zet vandaag vooral in op de realisatie van 2-slaapkamerappartementen. Dit lijkt ruim ten aanzien van de dominantie van éénpersoonshuishoudens op de wachtlijst, maar het is de visie van SHM én van alle gemeenten dat ook deze huishoudens een extra slaapkamer kunnen gebruiken.

aantal slaapkamers	0	1	2	3	4	5
Huidige voorraad aan woningen (2017)		29	110	412	85	8
Huidige voorraad aan appartementen (2017)	1	143	730	65	4	
Recente voorraad aan woningen (2013-2017)			15	17		
Recente voorraad aan appartementen (2013-2017)		4	87	13	4	

(Tabel 4: NST – projecten naar aantal slaapkamers)

- De SHM pakt de overbezetting aan op basis van monitoring en het zoeken naar oplossingen op maat. De visitatiecommissie apprecieert deze benadering. Zo heeft NST recent alle betrokken huurders in Nieuwerkerken en Gingelom aangeschreven. Ze heeft hen er in dit schrijven op gewezen dat er meer geschikte woningen ter beschikking zijn en dat, indien men toch wil blijven wonen, er dan verhoging van de huurprijs kan komen. Ongeveer de helft van de huurders wil een verhuis te overwegen, samen met deze huurders wordt naar een alternatieve woning gezocht. De SHM start binnenkort een mutatie op met hen. Voor Sint-Truiden wordt een dergelijk initiatief voorlopig niet opgestart. Door de omvangrijke renovatie-operaties (zie ook OD 2.1) en de verhuisbewegingen die dit met zich zal meebrengen, wordt hier immers sowieso een deel van de onderbezetting opgelost
- De huisvestingsmaatschappij beschikt slechts over een zeer beperkt aantal aanpasbaar gebouwde woningen. Zo heeft de SHM 6 aanpasbare seniorenflats gebouwd in de Dorpskouter te Gingelom, en 10 appartementen in de Abdijstraat te Sint-Truiden. Geen enkele van deze 16 woningen diende tot op heden op vraag van één van de bewoners aangepast te worden. De SHM stelt vast dat huurders eerder geneigd zijn een mutatie aan te vragen naar een echte "aangepaste woning". Bij nieuwe projecten wordt er dan ook niet meer voor geopteerd om aanpasbaar te bouwen.
- In het patrimonium dat de SHM in de periode 2013-2017 heeft gerealiseerd zijn er 31 (van de 140) wooneenheden voorzien voor ouderen (+65 jaar). De stad Sint-Truiden en de gemeente Gingelom hebben beiden ook een gemeentelijk toewijzingsreglement voor ouderen (+ 65 jaar) goedgekeurd. Op deze wijze worden er in Sint-Truiden 134 woongelegenheden en in Gingelom 29 woongelegenheden prioritair bij toewijzing voorbehouden voor deze doelgroep. Deze woningen voldoen aan de minimale eisen inzake gebruik en bewoning door senioren.

  De SHM beschikt over 25 wooneenheden specifiek aangepast voor rolstoelgebruikers en ook in nieuwe projecten voorziet de SHM wooneenheden voor rolstoelgebruikers:
  - Kleine Brede Akker (Bloesemlaan & Tulpstraat- te Sint-Truiden (renovatie): 4 appartementen worden aangepast voor rolstoelgebruikers
  - Vleminckstraat te Nieuwerkerken (nieuwbouw): 2 appartementen voor rolstoelgebruikers.

- De SHM respecteert uiteraard de regelgeving aangaande de rolstoeltoegankelijkheid. Door dit consequent toe te passen en waar mogelijk nog een bijkomende inspanning te leveren, heeft de SHM 19 wooncomplexen die met een lift zijn uitgerust en 183 wooneenheden die rolstoeltoegankelijk zijn. Daarnaast geeft men nog aan dat er nog tal van gelijkvloers gelegen appartementen en grondgebonden woningen rolstoeltoegankelijk zijn, alleen zou dit volgens de maatschappij vandaag niet te kwantificeren zijn. De SHM krijgt op jaarbasis meerdere aanvragen binnen voor aanpassingen aan de woning via een financiële tegemoetkoming vanwege het VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap). De SHM werkt hier op maat en in overleg. Geen enkele aanvraag is op dit moment negatief beoordeeld.
- Andere doelgroepgerichte projecten zijn:
  - VIVOS ARTES te Sint-Truiden (Montenakenweg): binnen dit project worden 6 doelgroepwoningen voor jongvolwassenen met begeleidingsnood gebouwd in samenwerking met vzw BEWUST. Op dezelfde site zijn er nog eens 10 wooneenheden gerealiseerd in samenwerking met de vzw 't Heft, vzw Bewust en vzw Open Thuis in het kader van projecten Wonen-Welzijn. Opnieuw wordt daarmee beoogd om een woningaanbod te creëren voor personen die een begeleidingsnood hebben. Voor de realisatie en de meerkost van dit project kon de SHM beroep doen op een renteloze lening van het 'Rollend Woonfonds' van de Provincie Limburg.

Beide projecten werden in de directe nabijheid van een sociale werkplaats en een sociaal restaurant gebouwd, op gronden die door de vzw 't Heft in erfpacht werden gegeven aan de SHM. Door deze nabijheid kan er ook een dagdagelijkse begeleiding voorzien worden door voorgenoemde vzw's.

- 12 wooneenheden – ADL-woningen, in Gingelom, Dorpskouter & Pater Gillardstraat,
  Deze woningen zijn volledig uitgerust voor de behoeften en noden van de personen met een fysieke beperking. Binnen dit project is er ook een ADL-centrale van waaruit de 24/24 en 7/7 beschikbare hulpverlening door de vzw Ado Icarus voor deze bewoners wordt verleend.

- 5 wooneenheden in Sint-Truiden, Vissegatstraat
  Deze woningen worden verhuurd in samenwerking met het C.A.W. en het OCMW Sint-Truiden binnen het kader van projecten Wonen-Welzijn. De verhuring gebeurt hier eveneens aan personen die nood hebben aan een woonbegeleiding. Ook hier kon de SHM voor de realisatie en de meerkost van dit project beroep doen op een renteloze lening van het Rollend Woonfonds.

- 2 wooneenheden in het kader van Housing First
  Nieuw Sint-Truiden stapte mee in de project waarbij een heel kwetsbare doelgroep een woning en begeleiding krijgen volgens de Housing First-methodiek.

- De SHM beschikt niet over een expliciete strategie die - rekening houdende met aanbod en de vraag in de gemeenten-, tegemoet komt aan behoeften van specifieke doelgroepen. De visitatiecommissie kon wel vaststellen dat de SHM bereid is in te spelen op vragen van actoren. Het kan evenwel aangewezen zijn zelf een visie op specifieke doelgroepen te ontwikkelen: voor een betere afstemming op de behoeften binnen het werkgebied en omwille van het feit dat de stad Sint-Truiden weinig ruimte laat voor nieuwe projecten. Wat dat laatste betreft, zou de inzet op specifieke doelgroepen net een strategie kunnen zijn om wel aan de slag te kunnen of op z'n minst extra argumenten op tafel leggen (zie ook suggestie OD 1.4).

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: zeer goed

In functie van het behalen van de ERP 2020 doelstellingen en het verbeteren van de algehele woonkwaliteit zet de SHM Nieuw Sint-Truiden sterk in op vervangingsbouw en renovatie binnen haar patrimonium. Hierdoor zal de SHM de ERP 2020-normen tijdig behalen. Bovendien gaat de uitgebreide renovatieplanning verder dan dit: het is de aanzet naar een meer algemene kwaliteitsverhoging. Op 7 jaar tijd zal de SHM zo 36% van haar patrimonium hebben aangepakt. Naast de renovatieplanning heeft de SHM een onderhoudsplanning voor de binnen- en buitenschilderwerken. Voor groenonderhoud, het onderhoud van de CV-ketels en sanitair warmwater, v brandbestrijdings- en brandpreventiemiddelen, alsook voor onderhoud en keuring van de liftinstallaties, maakt de SHM gebruik van raamcontracten met diverse firma's. De verschillende componenten van de onderhouds- en renovatieplanning zijn ook opgenomen in de financiële planning. De tevredenheid van de huurders over de woningkwaliteit bleek goed. Vooral de klantentevredenheid over de eigen herstellingsploeg is groot, zoals ook reeds bleek uit een tevredenheidsenquête die de maatschappij uitvoerde. De responstermijnen zijn op dat vlak dan ook bijzonder scherp (zie OD 4.1). De SHM beschikt bovendien over een bijzonder uitgebreide meting en inventaris van het patrimonium die verder gaat dan de scorecard con-

ditiemeting van de VMSW. Door deze prestaties beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM op deze doelstelling als zeer goed.

- Eind 2017 voldeden bijna 83% van de huurwoningen aan alle normen van de ERP 2020-doelstellingen (dubbele beglazing, dakisolatie en energiezuinige verwarmingsinstallatie). Hiermee scoort NST beter dan het gemiddelde binnen het Vlaams sociaal huurpatrimonium. Voor bijna 18% van de huurwoningen zijn dus nog acties te ondernemen. De SHM heeft nog 26 appartementen en 230 huizen zonder centrale verwarming en 4 huizen zonder dakisolatie. De SHM heeft een planning waarbij alle woningen worden aangepakt. Er staan dan ook een paar bijzonder grote totaalrenovatie-operaties in de stijgers:
  - Totaalrenovatie 64 wooneenheden in de wijk Kleine Brede Akker te Sint-Truiden (op het moment van visitatie net van start gegaan)
  - Totaalrenovatie 165 wooneenheden in de wijk Grote Brede Akker te Sint-Truiden (start werken medio 2019)
  - Totaalrenovatie 5 wooneenheden inde Halmaalwijk te Sint-Truiden (start werken medio 2019)

  Daarnaast heeft NST de laatste jaren (2013-2018) sterk geïnvesteerd in de renovatie van haar patrimonium:
  - Torenhof te Nieuwerkerken: 10 wooneenheden
  - Hoge Vesser te Sint-Truiden: 53 wooneenheden
  - Grote Brede Akker te Sint-Truiden: 8 wooneenheden
  - Sint-Gangulfus te Sint-Truiden: 8 wooneenheden
  - Molenstraat te Sint-Truiden: 3 wooneenheden
  - Guvelingenveldwijk te Sint-Truiden: 209 wooneenheden
  - Batellestraat te Sint-Truiden: 16 wooneenheden

  Met dit renovatieprogramma behaalt de SHM haar ERP-doelstellingen en bovendien pakt ze zo op 7 jaar tijd (2013-2019) bijna 36% van haar patrimonium aan. De visitatiecommissie vindt dat een sterke prestatie.

  De visitatiecommissie vindt het wel een gemiste kans dat de SHM in haar net gestarte totaalrenovatieprojecten van Kleine en Grote Brede Akker - twee wijken met een relatief lage woondichtheid-, niet voor een hogere dichtheid heeft geopteerd. Dit zou het ruimtelijk rendement ten goede komen. Bovendien past dit ook binnen de veranderende woonbehoeften van haar vergrijzende huurders. (zie ook OD 1.4). De SHM heeft weliswaar een masterplan met een hogere densiteit met meer woonheden voorgesteld aan de stad Sint-Truiden, maar kon op voorhand weten dat dit omwille van het moratorium op bijkomende sociale woningen niet aanvaard zou worden. Een plan met hogere dichtheid, evenveel woongelegenheden op minder ruimte en bijgevolg met een reserve naar de toekomst , zou een goed alternatief geweest zijn.
  Om deze renovatieplanning op te maken zet de SHM in op een bijzonder uitgebreide meting en inventaris van het patrimonium die verder gaat dan de scorecard conditiemeting van de VMSW, met details over alle materialen, gebruikte materialen, oppervlaktes van de woningen, gevelopervlaktes, gevelopeningen, welke deuren, dorpels, … . De visitatiecommissie vindt deze inventaris van het patrimonium indrukwekkend.

- De SHM beschikt over een eigen technische dienst waarmee ze **herstellingen en onderhoud**swerken voor eigen rekening én voor rekening van de huurder uitvoert. De tevredenheid over deze dienstverlening is bijzonder groot, onder meer door de heel scherpe responstermijnen (zie ook OD 4.1) Daarnaast doet ze beroep op een lijst van onderaannemers die regelmatig worden ingezet en geëvalueerd. Voor snelle interventies, onderhoud en herstellingen aan de verwarming heeft de SHM een raamcontract met Cofely.

- Bij normale onderhouds- en herstellingswerken wordt een onderscheid gemaakt tussen de geplande, dus budgetteerbare onderhoudswerken, en de andere werken. De SHM heeft een planning met uit te voeren onderhoudswerken. Deze onderhoudsplanning bevat binnen- en buitenschilderwerken., alsook groenonderhoud, onderhoud van de CV-ketels en sanitair warmwater, brandbestrijdings- en brandpreventiemiddelen en oderhoud en keuring van de liftinstallaties, waarbij de SHM gebruik van raamcontracten met diverse firma's. Deze werken zijn begroot en opgenomen in de meerjarenplanning. Dagelijks onderhoud (kleine herstellingen) en onderhoud bij beëindiging

van het huurcontract is niet vooraf in te plannen. Dit onderhoud begroot NST daarom op basis van de vorige jaren.

- Over de tevredenheid van huurders en actoren bij de **opvolging van de onderhoudswerken** door de SHM zijn de meningen verdeeld. Sommige op de visitatiegesprekken aanwezige huurders / actoren zijn vrij positief over de kwaliteit van het patrimonium en over de opvolging door de SHM, anderen waren dit veel minder. Op basis van de gesprekken met aanwezige huurders had de visitatiecommissie de indruk dat deze perceptie vooral terug te brengen is tot een noodzakelijke maar nog niet uitgevoerde nazorg bij één renovatieproject. Uit de tevredenheidsmeting uitgevoerd in 2015 bleek in elke geval een vrij grote tevredenheid. De werkbonnen en de uitstaande opdrachten worden dagelijks besproken en alle meldingen worden ook bijgehouden in het softwaresysteem.

De visitatiecommissie is zeer positief over de algemene aanpak van de SHM, maar stelt toch voor om de communicatieflow uit te breiden. Vanuit de gesprekken met de huurders kreeg de visitatiecommissie immers de indruk dat de contacten met de huurders sterker kunnen zijn en voor deze operationele doelstelling zou een meer klantgerichte benadering hierin kunnen helpen. Dit kan, na uitvoering, bijvoorbeeld met een brief dat het werk is uitgevoerd en waarbij naar de tevredenheid kan worden gepeild. Indien de uitvoering vertraagd is, past een schrijven waarom het werk niet in een redelijke termijn kan worden afgewerkt, met bijkomend een uitleg van de nog te verwachten stappen. Tevredenheidsmetingen (zie OD 6.3) kunnen dit proces schragen en sturen.

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 4 grotere en recent opgeleverde nieuwbouw- en renovatieprojecten onderzocht in functie van de mate waarin de SHM prijsbewust bouwt. Uit de beschikbare data blijkt dat NST het subsidiabel leningsplafond in de ontwerpfase zo goed als altijd respecteert. Aangezien de SHM tijdens de ontwerpfase ramingen aanvaardt tot 100% van de FS3-norm, heeft zij eigenlijk weinig of geen marge bij onvoorziene omstandigheden. Toch liggen de bestelbedragen vaak lager, waardoor meerwerken (bijna) niet leiden tot het overschrijden van de subsidiabele financieringsnorm. Ondanks de sterke toename van het aantal projecten in de laatste jaren, zijn een aantal instrumenten voor prijsbewust bouwen minder ingezet. De visitatiecommissie beveelt aan om enerzijds de ontwerprichtlijnen terug te actualiseren en anderzijds ramingen tot 95% van de financieringsnorm als standaard te nemen. Ondanks deze aanbevelingen oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties op deze operationele doelstellingen goed zijn.

- In de periode 2013-2017 heeft de SHM meerdere nieuwbouw- en vervangingsbouwprojecten 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. Elk jaar zijn er contractwijzigingen geregistreerd, zowel voor nieuwbouw (schommelend tussen 0 en 2%) als voor renovatiewerken (schommelend tussen 0 en 39%). Van de 7 projecten in 2017 zijn er 6 met meerwerken en 1 project met belangrijke minderwerken. De visitatiecommissie heeft 4 projecten van verschillende aard grondiger nagekeken.

- Molenstraat 31 is een renovatieproject van 3 woningen waar o.a. de ramen vervangen zouden worden. Tijdens de ontmanteling van het gebouw en het uitbreken van de ramen bleek de muur in dermate slechte staat dat afbraak en herbouwen de enige optie was. Daardoor liepen de meerkosten op met 1/3 boven de bestelprijs (op een basisbedrag van 300.000 euro) en werden meerwerken gerealiseerd ten belope van 34% maar werd volledig gefinancierd via een FS3-lening.
- De Ursulinenstraat is een project in vervangingsbouw met 37 woningen, in het hart van het historisch centrum van Sint-Truiden. Omwille van een situatie van onroerend erfgoed konden de wanden niet worden afgebroken, waar initieel wel toestemming voor sloop gegeven werd. Dit leidde tot meerwerken, eveneens met een overschrijding van het subsidiabel plafond van 6,11%. De visitatiecommissie oordeelt dat dit buiten de aanpak van de SHM valt.
- Kapelhof is een nieuwbouw project met 22 woningen waar meerwerken ontstonden ten belope van ongeveer 2% op een bedrag van ongeveer 2,8 miljoen euro. NST verklaart dat dit het gevolg is van archeologische werken en bijkomende eisen van de nutsmaatschappijen. Uitendelijk bleven de werken onder het subsidiabel financieringsplafond.
- Omgekeerd worden ook minderwerken gerealiseerd. Bij het renovatieproject Guvelingenveldwijk (Nonnentap) werd voor 3 percelen telkens een bestek gemaakt om te voldoen aan de ERP2020 norm inzake dubbele beglazing en ventilatie. Daarvoor zouden alle dorpels vervangen moeten worden omwille van de specificiteit van de raamprofielen. Bij de aanbestedingen werd een aannemer gevonden die deze profielen toch op maat kon maken, waardoor geen dorpels vervangen moesten worden. Dit leidde tot minderwerken ten belope van bijna 200.000 euro op een bedrag van ongeveer 2 miljoen euro.

NST realiseerde in de voorbije jaren meer renovatieprojecten (ook kleinere) dan nieuw- of vervangingsbouwprojecten. Het onder controle houden van de bouwkosten bij renovatieprojecten is vaak moeilijker omwille van veranderende of onvoorzienbare omstandigheden. Bij NST worden de uitvoeringsdossiers zeer kort opgevolgd en regelmatig besproken wat leidt tot meer- en minderkosten. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM de laatste 2 jaren zeer veel projecten gerealiseerd heeft. De hoge werkdruk heeft geleid tot minder gebruik van de beschikbare instrumenten; de ontwerprichtlijnen voor architecten met het oog op betaalbaarheid; functiebeschrijvingen als basis voor evaluatie en functioneringsgesprekken. Gedurende die periode is eenzelfde team aan het werk gebleven, wat zou veronderstellen dat opgedane ervaring meteen gebruikt wordt in nieuwe projecten. Omwille van de recente personeelswissels beveelt de visitatiecommissie aan om vernieuwde aandacht te besteden aan alle procedures en instrumenten om kostenbewust te bouwen, in de verschillende fasen van het bouwproces, vanaf het ontwerp tot en met de oplevering.

De SHM mist nog enkele aspecten om het kostenbewust bouwen nog beter te beheersen :

- Bij het starten van het ontwerp adviseert NST de ontwerpers om maximaal de ontwerprichtlijnen en -adviezen van de VMSW te volgen, maar ze heeft haar eigen ontwerprichtlijnen niet meer geactualiseerd. Het bestek van de VMSW wordt als standaard gebruikt. Enkele richtlijnen van NST hebben vooral te maken met onderhoud zoals bv. een traphal in metselwerk, tegelvloeren in alle ruimtes, buitenaanplanting onderhoudsvriendelijk maken, niet onder de 5 woongelegenheden bouwen.
- Ramingen kunnen ingediend worden tot 100% maar in de praktijk dienen ontwerparchitecten voorstellen in rond 95% van de subsidiabele plafonds. De visitatiecommissie apprecieert deze benadering, maar oordeelt dat de SHM hier weinig proactief mee omgaat in de ontwerp-

fase. Uit de gesprekken kon de visitatiecommissie bovendien ook afleiden dat de woonactoren vragen om meer na te denken over hoe de architectuur de leefbaarheid kan bevorderen, hoe omgegaan wordt met een grotere woondichtheid en hoe erfgoed meer benut kan worden.

De visitatiecommissie beveelt aan om de ontwerprichtlijnen te actualiseren en de richtlijn voor ontwerpers om onder de 95% van het subsidiabel bedrag ramingen te installeren en op te volgen.

- Er zijn meerdere troeven bij NST inzake kostenbewust bouwen:
  - De beleidsvertegenwoordigers die de visitatiecommissie kon spreken, menen dat er sprake is van een goede samenwerking en informatie-uitwisseling met NST. Zo haalden zij aan dat de maatschappij hen snel betrekt bij de uitwerking van nieuwe projecten. In een vroeg stadium schuiven ze mee aan tafel om ontwerpen samen te bekijken. Vertegenwoordigers van de gemeenten worden ook uitgenodigd om deel te nemen aan de selectiecommissie bij de keuze voor een ontwerp (OD 6.2). De bevraagde actoren stelden verder dat de maatschappij steeds bereid is om mee na te denken over bepaalde uitdagingen, zoals de herbestemming van onroerend erfgoed, al vinden zij ook dat NST zich soms meer proactief zou kunnen opstellen en nog meer vanuit een eigen visie aan tafel zou kunnen schuiven (bv. bij de opmaak van een doelgroepenplan of de verdere ontwikkeling van het patrimonium). (zie ook OD 1.1)
  - NST beschikt over een uitgebreide technische dienst. Alle renovatiedossiers worden uitbesteed aan een extern ontwerpteam. Het gaat hier steeds om grotere renovaties op complex- of wijkniveau. De technische zorgt voor de opmaak van deze dossiers en de controle erop vanaf de start van het dossier tot de oplevering.
  - De stad Sint-Truiden had tot voor kort enorm uitgebreide stedenbouwkundige verordeningen, zoals rond het voorzien van liften vanaf een 2de bouwlaag en inzake parkeren en ondergronds parkeren. Dergelijke voorschriften zetten de betaalbaarheid van bouwen voor de SHM onder druk zetten. Recent is de bundel met voorschriften herwerkt en vereenvoudigd.
  - De laatste jaren heeft NST sterk ingezet op het halen van de energienormen. Daarvoor worden zonnepanelen voorzien, wordt met een ventilatiesysteem niveau C gewerkt en worden nu ook terug collectieve verwarmingsinstallaties voorzien.

Omwille van het omvangrijke bouwprogramma dat op voor de volgende jaren voorzien is, beveelt de visitatiecommissie aan maximaal alle instrumenten waarover ze beschikt verder in te zetten bij het beheersen van de bouwkosten. Zelfs een beperkte overschrijding van de bouwkost, die via een marktconforme lening of via eigen middelen moet worden gefinancierd, zou een negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1).

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: Goed

In 2017 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 190 euro. Ten opzichte van 2013 blijft dit ongeveer op hetzelfde niveau. De SHM heeft een goed inzicht in de kosten en werkt via diverse acties aan het onder controle houden ervan. Opvallend is de stijging van de aangerekende kosten voor herstellingen en onderhoud. Bij NST wordt men geconfronteerd met meer schade aan de woningen en treedt men strenger op om de woning in goede staat terug te krijgen bij opzeg van de huur. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties goed zijn.

- Bij NST bedraagt de (mediaan) huurprijs per maand voor een eengezinswoning 297 euro. Ongeveer 40% van de SHM's hebben lagere huurprijzen. Voor appartementen bedraagt de (mediaan) maandelijkse huurprijs 237 euro; 30% van de SHM's hebben lagere huurprijzen. Het inkomen en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn de meest bepalende factoren van de huurprijs. Het mediaan equivalent netto-belastbaar inkomen van de huurders van NST ligt met 13.735 euro (2017) bij de 20% laagste van de SHM's. Gemiddeld besteden de huurders 19% van hun maandelijks inkomen aan huur (d.i. de gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Bij 30% van de Vlaamse SHM's ligt dit nog hoger. Het verschil tussen de aangerekende huurprijs en de (huur)marktwaarde bedraagt voor een woning en een appartement respectievelijk 304 euro en 326 euro. De sociale huurders betalen gemiddeld gezien dan ook een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.

- De totale huurlast voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 406.000 euro in 2017. Dit bedrag is hoofdzakelijk verdeeld over 4 posten, namelijk de vergoedingen voor a) het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (ongeveer 59.000 euro in 2017 t.o.v. 84.000 in 2013); b) het onderhoud van de CV-installaties (ongeveer 141.000 euro in 2017 t.o.v. 131.000 euro in 2013), c) het reinigen van leidingen, putten en andere technische installaties (ongeveer 19.000); en d) het onderhoud van de liften (7.300 in 2017 t.o.v. 12.400 in 2013). De laatste twee kostenposten worden uitsluitend doorgerekend aan de bewoners van appartementen.
- De gemiddelde huurlasten per wooneenheid per jaar bleven in de periode 2013-2017 ongeveer op hetzelfde niveau: 188 euro in 2013, met een kleine stijging tot 190 in 2014 en daling tot 180 euro in 2017. In 2017 situeert de SHM zich rond de mediaan ten opzichte van de Vlaamse SHM's. Het niveau van de huurlasten houdt vaak 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,enz.). Bij NST is dat aandeel 59%. Slechts 22% SHM's heeft een hoger aandeel aan appartementen. Opvallend bij NST is dat de appartementen maar een beperkt aantal bouwlagen omvatten met een beperkt aantal liften tot gevolg. Dit verklaart deels de lagere huurlasten.
- De SHM heeft enkele acties ondernomen om de huurlasten onder controle te houden
    - In de appartementsblokken worden de bewoners aangesproken om zelf het onderhoud van de gemeenschappelijke delen te realiseren. De SHM zorgt voor een planning, zichtbaar in de gang. Recent zijn er terug wat meer problemen vastgesteld. De SHM bemiddelt hierin maar als het niet lukt wordt er toch een poetsfirma ter plaatse gestuurd. De huisbewaarder gaat op bezoek in de blokken en kan nagaan of het onderhoud goed gebeurt. Uit de gesprekken met de woon- en welzijnsactoren en de aanwezige huurders heeft de visitatiecommissie echter kunnen opmerken dat deze huisbewaarder nog niet goed gekend is (zie ook OD 4.3).
    - Om de kosten voor groenonderhoud onder controle te houden, heeft NST samen met de Stad Sint-Truiden een gezamenlijke aanbesteding gevoerd. VZW BeWel, een sociaal-economie bedrijf, voert deze opdracht uit. Dit heeft sterk kostenbesparend gewerkt.
    - Voor het onderhoud van de liften heeft de SHM een aanbesteding lopen met 9 andere SHM's, met een betere kostprijs tot gevolg.
    - Recentelijk heeft de SHM meer problemen met verstoppingen. De kosten van de ontstopping worden gedeeld door alle huurders in het appartementsgebouw. Daardoor wil de SHM ervoor zorgen dat iedereen zijn verantwoordelijkheid neemt om geen verstoppingen te veroorzaken. Bovendien worden deze kosten niet in de jaarlijkse verrekening opgenomen, maar onmiddellijk doorgerekend. Dit leidt tot meer bewustwording hierover
- De SHM heeft sterk ingezet op het reduceren van de energiekosten. Enerzijds leidt een uitgebreid renovatieprogramma tot het behalen van de ERP-norm 2020 (OD 2.1), anderzijds worden energiescans uitgevoerd bij nieuwe huurders.

  Sinds 2014 werkt NST samen met Stebo om inhoudelijke energiescans uit te voeren. Systematisch worden nieuwe huurders doorgegeven om hiermee aan de slag te gaan. Stebo geeft het rapport door aan de SHM die zo snel problemen kan detecteren. Het uitvoeren van deze energiescans is vooral gericht op het empoweren van de huurders. Als suggestie geeft de visitatiecommissie mee, dat de sociale dienst hierbij betrokken kan worden, eerder dan de technische dienst, zoals het vandaag gebeurt. Bovendien kan het werken met energiescans voor alle huurders een nuttige oefening kan zijn.

  Van een andere orde zijn de aan huurders aangerekende kosten voor herstellingen en onderhoud (zie ook OD 2.1). Het totaal bedrag aan gerecupereerde kosten bedraagt ongeveer 130.000 euro in 2013 of een 90 euro per woning per jaar. In 2017 bedraagt dit 185.000 euro of 121 euro per woning. Meer en meer wordt de SHM geconfronteerd met woningen die in slechte staat worden achtergelaten als de huurder vertrekt. Er wordt nu reeds sneller ter plaatse gegaan bij een opzeg van het huurcontract. De visitatiecommissie verwijst echter ook naar het belang van huisbezoeken en de aanbevelingen daarrond in deze context, niet enkel bij nieuwe huurders maar ook bij zittende huurders. (OD 4.1)

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: Goed

NST organiseert op verschillende manieren huisvestingsondersteuning voor haar bewoners. Zo is er hulp bij inhuurneming en verhuizing, en informeert de SHM bewoners omtrent onderbezetting, het onderhoud van de woning en een gezond, kosten- en milieubewust woongedrag. Daartoe wordt onder meer gewerkt met huisbezoeken bij het begin van de huurperiode en energiescans in samenwerking met een externe partner. Indien nodig, werkt NST ook samen met specifieke ondersteunings- of begeleidingsinstanties. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van NST voor wat huisvestingsondersteuning betreft daarom als goed.

- Op het moment dat een woning vrijkomt, schrijft NST de hoogst gerangschikte kandidaat aan. Indien het gaat om een moeilijk verhuurbaar type woning, worden meteen meerdere kandidaten aangeschreven. Door opeenvolgende procedures van het aanschrijven van kandidaten te vermijden, is de kans groter dat de woning sneller wordt verhuurd (minder leegstand) en worden administratieve procedures gebundeld waardoor ook binnen de SHM efficiënter wordt gewerkt.. De aanbodbrief omschrijft duidelijk wat de mogelijke gevolgen zijn van een eerste of tweede weigering. Kandidaten die reageren, worden uitgenodigd op kantoor en geïnformeerd over onder meer de financiële aspecten van de huur. Indien het aanbod wordt aanvaard, volgt een tweede afspraak om het contract en het reglement van inwendige orde te overlopen en te ondertekenen. De toekomstige bewoner krijgt dan ook een bundel overhandigd met brochures inzake de brandverzekering, 'verven en behangen', enzovoort. De visitatiecommissie is van mening dat de intake van nieuwe huurders daarmee in het algemeen vlot verloopt. Een specifiek probleem is wel dat de periode tussen de toewijzing en het begin van de huur soms erg kort is (tot 2 à 3 weken)(zie ook OD 5.2). De opzeggingstermijn van drie maanden op de private huurmarkt betekent dat gedurende enkele maanden een dubbele huur verschuldigd is. NST speelt hierop in door de huurder te informeren over een mogelijke huurwaarborglening. Maar ook dan moet de huurder een dubbele huur betalen, naast de afbetaling van de waarborg. Hoewel het vermijden van frictieleegstand een terechte bekommernis is, vraagt de visitatiecommissie NST om aan na te gaan of er een klantgerichter systeem kan worden ontwikkeld zonder 'snelheid' te verliezen.
- Bij de inhuizing geeft een medewerker toelichting over de aanwezige installaties (zoals CV en ventilatie), worden de standen van de nutstellers opgenomen en helpt NST bij de administratie ten aanzien van nutsmaatschappijen. Twee à drie maanden later volgt een huisbezoek. Huurders kunnen dan vragen stellen of problemen signaleren. Tijdens het huisbezoek worden ook bijkomende brochures overhandigd en overlopen ('Wegwijs" en "Zakboekje voor de huurder"). Verder wordt de tevredenheid van de bewoner via een korte vragenlijst getoetst, onder meer voor wat de dienstverlening betreft (zie ook OD 6.3). NST levert daarmee een gedegen ondersteuning aan haar bewoners bij het begin van de bewoning. De visitatiecommissie raadt wel aan om de gebruiksaanwijzingen bij de technische installaties ook op papier of digitaal te bezorgen, zodat deze ook later te consulteren zijn. Daarnaast stelde de commissie vast dat het "zakboekje voor de huurder" slechts weinig gekend was bij de gehoorde huurders, hoewel iedereen dit in principe heeft ontvangen en het beschikbaar is op de website. De commissie stelt voor om dit periodiek onder de aandacht te brengen.
- Voor nieuwe huurders is er een samenwerking met Stebo vzw om energiescans uit te voeren. Zittende huurders vallen uit de boot, maar de SHM verantwoordt deze keuze doordat nieuwe bewoners nog geen vaste bewonersroutines hebben ontwikkeld en aldus nog het meest vatbaar zijn voor advies. De visitatiecommissie vindt dit een aanvaardbare keuze, maar vraagt om na te gaan of er voor zittende huurders toch geen ondersteuning op dit vlak mogelijk is (zie ook OD 2.1 en OD 3.2).
- De dienst Huurderszaken is het aanspreekpunt voor niet-technische problemen. Bewoners met betalingsmoeilijkheden kunnen er bijvoorbeeld terecht voor een afbetalingsplan. Voor specifieke noden (bv. poetshulp, budgetbeheer), verwijst de SHM door naar andere dienstverleners, zoals de dienst Burenbemiddeling; de lokale politie; de OCMW's op haar actieterrein; of CAW Limburg. Bin-

nen het CAW is er bijvoorbeeld het project rond 'Eigen Kracht Wonen' voor 'zorgwekkende zorgmijders'. Uit de gesprekken met de actoren kon de commissie vaststellen dat er sprake is van een goede samenwerking. Zij meenden wel dat de samenwerking nog beter zou kunnen verlopen door structureel te overleggen over dossiers van gemeenschappelijk cliënteel (zie ook OD 4.2 en OD 4.3).

- Technische meldingen zijn mogelijk op kantoor, telefonisch of via de website. NST speelt kort op de bal door onder meer te voorzien in een permanentie en een dispatching door externe firma's De visitatiecommissie stelt vast dat deze ingesteldheid zich vertaalt in goede resultaten op dit vlak in een uitgevoerde tevredenheidsmeting (zie ook OD 6.3). Ook woon- en welzijnsactoren spraken hun waardering uit voor de opvolging van technische meldingen door de eigen medewerkers van NST. Wanneer voor herstellingen een beroep wordt gedaan op externe firma's, zou de wachttijd wel langer zijn (zie ook OD 2.1 en 6.3).
- In de gevisiteerde periode organiseerde NST verschillende bewonersvergaderingen naar aanleiding van renovatieprojecten (Kleine Brede Akker, Grote Brede Akker). Voor de Kleine Brede Akker ging het om twee bijeenkomsten: twee jaar na de opstartvergadering waar de plannen werden toegelicht, was er een bijkomende vergadering om de stand van zaken en het verdere verloop voor te stellen. Voor de renovatiewerken in de Grote Brede Akker opteerde de SHM er voor om drie opstartvergaderingen te houden, gezien het grote aantal betrokken bewoners. Nadien werden de huurders uitgenodigd op kantoor om individuele vragen en behoeften te bekijken (naar waar kan of wil men verhuizen, wanneer is de verhuis nodig, enz.). De combinatie van een collectieve, laagdrempelige benadering en een individueel contact, kan de visitatiecommissie ten zeerste waarderen. Bij een verplichte verhuisbeweging kan de bewoner ook éénmalig gebruik maken van een verhuisfirma die door de maatschappij wordt betaald(zie ook OD 2.1).
- Voorafgaand aan de uittredende plaatsbeschrijving organiseert NST een voorcontrole. Een medewerker adviseert de huurder daarbij omtrent de uit te voeren herstellingen om huurschade te vermijden. Nadien volgt het advies ook per brief. De inspanningen die NST op die manier levert om kosten te vermijden, vindt de commissie eveneens positief.
- NST schreef een aantal huurders aan om de nieuwe regelgeving rond onderbezetting (en de mogelijkheid van een verhuis) aan te kaarten. De bedoeling was vooral om een signaal te geven, zonder direct maatregelen te nemen. NST is van mening dat de problematiek van onderbezetting in zijn globaliteit reeds (deels) werd aangepakt door recente renovatiewerken en bijhorende verhuisbewegingen. Medio 2019 wil de maatschappij haar aanpak evalueren. De visitatiecommissie meent dat het inderdaad goed is om eerst te sensibiliseren en pas vervolgens na te gaan of er bijkomende maatregelen nodig zijn.
- Tot slot werkt NST samen met verschillende partners om een aangepast woon- en begeleidingsaanbod te creëren voor doelgroepen. Zo is er een samenwerking met vzw Ado Icarus voor mensen met een fysieke beperking. Met vzw Bewust, vzw 't Heft, vzw Wiric en vzw Open Thuis is er dan weer een samenwerking rond senioren, ex-psychiatrische patiënten en mensen met een mentale beperking (zie ook OD 1.5);

De visitatiecommissie kon vaststellen dat NST verschillende initiatieven neemt om een adequate ondersteuning te verlenen, al dan niet in samenwerking met andere actoren. De visitatiecommissie is daarom positief over de prestaties die NST op dit vlak levert. De commissie adviseert wel om een oplossing te vinden voor het probleem van de dubbele huur.

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

Beoordeling: goed

NST beschikt over een strategie om beëindiging van de huur om inbreuken op de huurdersverbintenissen te voorkomen. De strategie is erop gericht om huurders tijdig aan te spreken, te zoeken naar oplossingen en hen eventueel door te verwijzen naar andere actoren. De redenen voor beëindiging van de huurovereenkomst houdt NST bij en leiden soms tot wijzigingen in de werking. Zo volgt de SHM betalingsmoeilijkheden strikter op in vergelijking met de vorige visitatie. Door een beslissing van het OCMW van Sint-Truiden legt de SHM geen gezamenlijke huisbezoeken meer af. Vanuit een sociale

ingesteldheid zet de SHM goed in op de woonzekerheid van haar bewoners, waardoor de visitatiecommissie de prestaties als goed beoordeelt.

- In 2017 startte NST 35 procedures tot uithuiszetting. Veruit de meeste dossiers hadden betrekking op huurdersachterstal (24), terwijl problematisch woongedrag (1) en domiciliefraude (3) veeleer de uitzondering vormden, en soms meerdere elementen tegelijk (5) of nog andere redenen (2) aan de orde waren. In 4 dossiers werd er effectief overgegaan tot een gerechtelijke uithuiszetting, waarvan 2 omwille van achterstallen, 1 omwille van een combinatie van factoren en 1 omwille van andere redenen. Wat huurdersachterstallen betreft, startte NST in 2017 ook 120 verzoeningsprocedures op. In 33 dossiers werd de huurder gedagvaard omwille van achterstallen en in 7 procedures sprak de rechter de ontbinding van de huur uit. In enkele gevallen tekende de huurder verzet aan en werden de achterstallen nog aangezuiverd of verliet hij vrijwillig de woning, zodat een gedwongen uithuiszetting werd vermeden. Ten opzichte van voorgaande jaren bleven het aantal verzoeningsprocedures en huurontbindingen daarmee op dezelfde hoogte, terwijl het aantal dagvaardingen licht daalde.
- Bij huurdersachterstallen speelt NST zeer kort op de bal. Huurgelden zijn te betalen voor de 10de dag van elke lopende maand. Bij gebrek aan tijdige betaling stuurt NST rond de 15de dag een eerste brief met een herinnering en een folder inzake huurdersachterstallen, waarin wordt meegegeven dat men terecht kan bij de SHM om een afbetalingsplan te verkrijgen. Rond de 25ste van diezelfde maand volgt een tweede herinnering met opnieuw een folder. De SHM haalde aan dat ze in deze fase ook telefonisch contact opneemt, maar dit contact zit niet vervat in de procedure uit het debiteurenreglement. Indien de huurder reageert en er een afbetalingsplan wordt opgesteld, volgt een melding aan het OCMW. Bij het uitblijven van een reactie, of wanneer de afbetaling niet wordt nageleefd, volgt er eveneens een melding aan het OCMW, net als een huisbezoek en een verzoening voor de vrederechter. Tijdens het huisbezoek wil NST de huurder motiveren om samen te zoeken naar een oplossing en naar de verzoeningszitting te gaan. Op deze zitting is in regel de directeur van de SHM aanwezig. Indien er geen aanzuivering tot stand komt, volgt een procedure ten gronde, met een melding aan het OCMW. Informatie over de procedure en de dienstverlening bij betalingsmoeilijkheden wordt verder onder meer opgenomen op de website en in de onthaalbrochure. Daarnaast stelden de medewerkers van NST dat een verbeterde elektronische registratie van huurdersachterstallen heeft bijgedragen tot een verhoogde zichtbaarheid en kortere opvolging van de problematiek. De visitatiecommissie vindt het waardevol dat NST deze problematiek tijdig en nauwgezet opvolgt. Sommige welzijnsactoren wezen er wel op dat men daardoor soms weinig tijd heeft om hulp te bieden. De commissie raadt aan om daarover in gesprek te gaan en een methodiek te vinden die een optimale evenwicht biedt tussen een strikte opvolging en maatwerk in functie van het individuele dossier.
- NST werkt samen met de welzijnsactoren bij huurdersachterstallen en problematische woonsituaties. Met OCMW Sint-Truiden en CAW Limburg is er daarbij een convenant gesloten om een woon- en begeleidingsaanbod te creëren voor onder meer problematische woonsituaties en situaties waarin de woningkwaliteit gebrekkig is (zie ook OD 4.1 en OD 6.2). De maatschappij en de welzijnspartners geven signalen aan elkaar door, en indien nodig verwijst NST naar dienstverlening van het OCMW en/of het CAW. Tot maart 2017 voerden NST en het OCMW van Sint-Truiden bovendien steeds gezamenlijke huisbezoeken uit bij huurdersachterstallen. De idee was dat het huisbezoek een toegangspoort kon betekenen om verdere hulp te verlenen, aangezien bewoners bij een loutere doorverwijzing soms niet de stap zetten naar het OCMW en er vaak niet alleen sprake is van betalingsproblemen. Zowel de maatschappij als de actoren toonden zich zeer positief over deze samenwerking, die omwille van de personeelsbezetting bij het OCMW echter werd stopgezet. Bij problemen voert NST nu zelf huisbezoeken uit (naast de huisbezoeken voor nieuwe huurders), waarbij de OCMW's soms worden betrokken. Welzijnsactoren stelden dat de samenwerking in het algemeen vlot verloopt en oordeelden dat de maatschappij zich inspant voor de woonzekerheid van haar bewoners. De visitatiecommissie raadt evenwel aan om samen met de beleidsverantwoordelijken en de partners op het terrein te bekijken of de gezamenlijke huisbezoeken opnieuw kunnen worden ingevoerd. Meer algemeen denkt de visitatiecommissie dat NST haar prestaties nog zou kunnen versterken door structureel te overleggen over dossiers van gemeenschappelijk cliënteel. Zo zouden signaleren vroegtijdig kunnen worden doorgegeven en zou er meer afstemming kunnen plaatsvinden voor wat de dienstverlening en onderlinge taakverde-

ling betreft. De visitatiecommissie raadt de maatschappij daarom aan om samen met de andere woon- en welzijnsactoren de mogelijkheden daartoe te bekijken.

- Rond domiciliefraude werkt de maatschappij preventief door huurders over de desbetreffende regelgeving te informeren, zoals bij de ondertekening van het contract, in de onthaalbrochure en bij het huisbezoek voor nieuwe huurders (zie ook OD 5.3).
- Tot slot inventariseert NST de redenen van huuropzegging op initiatief van de huurder. In 2017 was één van de belangrijkste redenen voor vertrek de vrijwillige mutatie naar een andere woning binnen het patrimonium (33). Volgens NST speelde de verhuring van twee nieuwbouwprojecten in het centrum van Sint-Truiden daarbij een rol. Andere belangrijke redenen zijn het overlijden van de huurder (11) en de verhuis naar een woning buiten het patrimonium (27). Hoewel dit niet direct verband houdt met het versterken van de woonzekerheid, gaf de maatschappij aan dat analyse van huuropzeggingen heeft geleid tot de invoering van een systeem van voorcontroles, voorafgaand aan de uittredende plaatsbeschrijving, en een strenger optreden tegen verwaarlozing, gezien de moeilijke verhaalbaarheid van huurschade bij verworpen nalatenschappen.

Nieuw Sint-Truiden zorgt voor een strikte opvolging bij betalingsmoeilijkheden en werkt dossiergericht samen met de partners op haar actieterrein. De welzijnsactoren gaven aan dat het, naast het LWO en ad hoc samenwerking, ontbreekt aan een tussenniveau waarop overleg mogelijk is. De visitatiecommissie meent dat NST haar (goede) prestaties nog kan verbeteren door samen met beleidsverantwoordelijken en de partners op het terrein te bekijken of de samenwerking verder kan worden gestructureerd en versterkt. Dat bijvoorbeeld door de gezamenlijke huisbezoeken opnieuw in te voeren en/of een structureel cliëntoverleg te organiseren.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Nieuw Sint-Truiden doet in zekere mate aan preventie van leefbaarheidsproblemen door de organisatie van opendeurdagen en enkele sensibiliserende maatregelen. De aanpak van de maatschappij is echter vooral gericht op detectie en de aanpak van individuele problemen. Net als bij de vorige visitatieronde gaf de maatschappij daarbij aan dat het aantal sociale klachten toeneemt, maar tegelijk blijkt dat nog steeds geen duidelijk onderbouwde visie inzake leefbaarheid werd ontwikkeld. Preventie en een collectieve benadering van problemen blijven eerder afwezig. De visitatiecommissie kon ook geen voorbeelden van acties die de leefbaarheid bevorderen of wijkversterkende initiatieven terugvinden, noch voorbeelden die wijzen op een algemeen bewustzijn omtrent de mogelijke impact van de SHM op deze problematiek kan hebben (bv. aandacht voor sociale controle bij het ontwerp van nieuwe projecten, inrichten van buurtinfrastructuur, enz.). De commissie oordeelt dat de prestaties op dit vlak voor verbetering vatbaar zijn.

- Tijdens de gesprekken kreeg de visitatiecommissie een gemengd beeld van leefbaarheidsproblemen op het actieterrein van de maatschappij. Volgens sommigen blijven dergelijke problemen eerder beperkt, terwijl de maatschappij zelf spreekt over een toenemend aantal individuele klachten rond lawaai, drugs en sluikstorten. Problemen op wijkniveau zouden veeleer achterwege blijven. Sint-Truiden kent twee grote psychiatrische centra, een asielcentrum en vormen van begeleid wonen. Hoewel het merendeel van de bewoners gehuisvest is buiten de sociale huisvesting, zou daardoor wel een (algemeen) negatief beeld inzake leefbaarheid bestaan in de stad Sint-Truiden.
- NST zet in op detectie via een huisbewaarder, huisbezoeken, de aanwezigheid van de eigen diensten op het terrein en signalen van actoren. De functie van huisbewaarder bestaat reeds sinds 2009, al werd recent een nieuwe medewerker aangetrokken. De huisbewaarder verplaatst zich over het actieterrein van de maatschappij en focust vooral op de grotere wooncomplexen. Zijn taak bestaat eruit om een oogje in het zeil te houden, aanspreekbaar te zijn voor bewoners met vragen of klachten, en eventuele (kleinere) problemen op te lossen of door te geven aan de dienst Bewonerszaken. Om de herkenbaarheid en aanspreekbaarheid te verhogen, rijdt de huisbewaarder veelal rond met de fiets, is hij tijdens de werkuren bereikbaar per GSM en stelde NST de nieuwe medewerker bij zijn indiensttreding voor door flyers te bussen en een nieuwsbericht te plaatsen op de website. De huisbewaarder kan daardoor

een preventieve rol spelen bij leefbaarheidsproblemen. De meeste huurders en welzijnsactoren die de visitatiecommissie kon spreken, gaven weliswaar aan dat de huisbewaarder hen niet bekend was. Hoewel NST daartoe reeds inspanningen leverde, beveelt de commissie aan om het systeem en de persoon van de huisbewaarder verder bekend te maken, zodat de impact van dit initiatief kan toenemen.

- Daarnaast deed de SHM een oproep aan bewoners om als vrijwilliger in te staan voor het doorgeven van vragen en klachten van bewoners (zie ook OD 4.4). Deze oproep kreeg echter nauwelijks of geen gevolg. Verder krijgt de SHM signalen van leefbaarheidsproblemen via de huisbezoeken bij nieuwe huurders. Naast de finaliteit van ondersteuning van de bewoner (zie ook OD 4.1), krijgt de maatschappij zo een beeld van mogelijke leefbaarheidsproblemen (bv. onderhoud of conflicten met de buren). Zij speelt hier vervolgens op in door bijvoorbeeld een tweede huisbezoek in te plannen of de bewoner door te verwijzen voor begeleiding.
- De SHM zet eveneens in op preventie door opendeurdagen te organiseren voor nieuwe projecten (Brustem, Ursulinenstraat en Ziekerenweg). Voor de inhuizing brengt NST de nieuwe bewoners, buren, beleidsmakers en andere actoren samen om de panden te bezichtigen en met elkaar kennis te maken bij een hapje en een drankje. Naast een positieve beeldvorming rond sociaal wonen is de doelstelling om de sociale cohesie te versterken en problemen inzake leefbaarheid te voorkomen. Daarnaast werkt de SHM ook preventief door te informeren en te sensibiliseren omtrent diverse topics (bv. dienstverlening bij burenruzies, openingsuren containerpark, enz.).
- De laatste jaren nemen sociale klachten (onderhoud van gemeenschappelijke delen, geluidsoverlast, sluikstorten) volgens de SHM toe. Indien de maatschappij hiervan op de hoogte is, dan onderneemt de dienst Bewonerszaken naargelang de aard van de problematiek acties om het probleem op te lossen.
    - Bij burenconflicten zal de maatschappij in eerste instantie de bewoners ertoe proberen aanzetten om zelf te overleggen, vervolgens bemiddelend optreden en in laatste orde een beroep doen op de dienst Burenbemiddeling van de stad Sint-Truiden en/of de wijkagent.
    - Andere problematieken leiden tot een sociaal huisbezoek, waarvoor twee medewerkers van SHM langsgaan, soms in samenwerking met partners (OCMW, eventueel de bewindvoerder),
    - In situaties van problematisch woongedrag, kan de maatschappij haar cliënten doorverwijzen naar CAW Limburg of de OCMW's met het oog op woonbegeleiding (zie ook OD 4.1).

Deze maatregelen zijn vrijwel altijd curatief en dossiergericht. NST verwees daarbij naar het gegeven dat de grote meerderheid van de problemen te beschouwen zijn als individuele dossiers, terwijl men bijna in geen enkele wijk zou kunnen spreken over collectieve leefbaarheidsproblemen.. Verder zijn er, met uitzondering van de samenwerking met CAW Limburg en OCMW Sint-Truiden, geen vaste afsprakenkaders en/of structureel overleg met de partners op het terrein. Tot enkele jaren terug was er wel periodiek overleg met de lokale politie. De SHM was vragende partij om dit te behouden, maar het overleg werd omwille van privacyoverwegingen stopgezet. De visitatiecommissie meent echter dat een goed onderbouwde visie, op maat van NST, er toe zou bijdragen om leefbaarheidsproblemen te voorkomen en hieraan desgevallend de juiste maatregelen te koppelen. Die visie dient te vertrekken vanuit een algemeen bewustzijn omtrent de factoren waarop de maatschappij een impact kan hebben. Naast de aanpak van problemen, kan het bijvoorbeeld gaan over (het ontbreken van) wijkinitiatieven, leefbaarheidsbevorderende acties of aandacht voor leefbaarheid bij het concipiëren van nieuwe projecten. Structureel overleg kan ook hier een meerwaarde betekenen om kennis over de wijken te delen, signalen door te geven en de dienstverlening en onderlinge taakverdeling zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Op die manier kan NST een antwoord bieden op het stijgend aantal klachten. De visitatiecommissie raadt de maatschappij aan om daartoe de nodige stappen te ondernemen.

Sinds de vorige visitatieronde heeft Nieuw Sint-Truiden nog steeds geen duidelijke visie ontwikkeld met betrekking tot de leefbaarheid in haar wijken, terwijl het aantal sociale klachten nochtans toeneemt. De visitatiecommissie beveelt de maatschappij daarom aan om een visie op maat van de SHM te ontwikkelen inzake de benadering van leefbaarheid op individueel en collectief niveau en om met

de partners tot een afgestemde strategie en vaste afspraken te komen over de respectievelijke bijdragen. De maatschappij moet hier concrete maatregelen aan verbinden, en dient deze maatregelen vervolgens periodiek te evalueren en waar nodig bij te sturen.

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

Beoordeling: onvoldoende

Tijdens de vorige visitatieperiode beoordeelde de commissie de prestaties van NST inzake het betrekken van bewoners als voor verbetering vatbaar. Tijdens de gevisiteerde periode heeft de NST bij grote renovatieprojecten onder meer vergaderingen georganiseerd om bewoners te informeren over de plannen en de daaraan verbonden verhuisbewegingen. Daarnaast heeft NST onderzocht of het (financieel) haalbaar is om via externen acties of projecten op te zetten, maar hieraan werd geen verder gevolg gegeven. Ook andere initiatieven bleven uit, zodat er sprake is van een eerder beperkt inzet voor deze vereiste. Behalve bij renovatiewerken bestaat er bijvoorbeeld geen forum om problemen of bedenkingen bespreekbaar te maken en in overleg te kunnen zoeken naar oplossingen. De commissie beoordeelt de prestaties bijgevolg als onvoldoende.

- De visitatiecommissie uit de vorige ronde stelde vast dat NST destijds weinig of geen inspanningen leverde om bewoners te betrekken, noch een beroep deed op haar huurders om de werking te verbeteren. De prestaties op dit vlak werden zoals vermeld beoordeeld als voor verbetering vatbaar. Naar aanleiding van de voorgaande visitatie heeft de maatschappij een offerte aangevraagd aan RIMO Limburg met de vraag om een project op te zetten. Daarnaast is de maatschappij in gesprek gegaan met de beleidsverantwoordelijken omtrent het visitatierapport, waaronder over dit topic. Uiteindelijk is beslist om op de offerte van RIMO niet in te gaan, onder meer omwille van het feit dat de financiële leefbaarheid tijdens de vorige visitatieronde als voor verbetering vatbaar werd beschouwd. De SHM besloot wel te blijven inzetten op contact met de bewoners (bv. huisbezoeken, informatie bij contractondertekening). Ook vanuit de eigen werking zijn er, behalve de opendeurdagen bij nieuwe projecten en de oproep naar vrijwilligers om als doorgeefluik te functioneren (zie ook OD 4.3), nauwelijks of geen nieuwe initiatieven ontwikkeld.
- NST zorgt wel voor laagdrempelige contactpunten (huisbewaarder, loketwerking) en zet zich in voor de communicatie met bewoners, zeker bij aanvang van de huur (zie ook OD 6.1). Daarnaast organiseerde de SHM opendeurdagen bij nieuwe projecten en bewonersvergaderingen naar aanleiding van grote renovatieprojecten (zie ook OD 4.1 en 4.3). Voor de doelstellingen van communicatie en huisvestingsondersteuning is er dan ook sprake van goede prestaties, maar hiermee wordt slechts een zekere invulling gegeven aan de te onderscheiden vereiste om bewoners te betrekken bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer.
- Tijdens gesprekken met de directeur en de medewerkers van de maatschappij werd een dubbel signaal gegeven. Ten eerste werd de inschatting gemaakt dat er geen traditie is van buurtwerking en dat er geen interesse zou bestaan om daaraan te participeren. Ten tweede stelde men dat het met de aanwezige personeelscapaciteit moeilijk is om in te zetten op bijvoorbeeld huurdersvergaderingen en het begeleiden en ondersteunen van huurdersinitiatieven, terwijl er in heel wat wijken al een levendig verenigingsleven zou bestaan waaraan bewoners kunnen deelnemen. De commissie erkent daarbij dat het niet altijd eenvoudig is om met het betrekken van bewoners aan de slag te gaan. Anderzijds zijn er voldoende praktijkvoorbeelden van hoe maatschappijen daar toch in slagen , zoals door hen actiegericht aan te spreken (bv. wat moet er veranderen aan de website of de nieuwsbrief? Hoe moet de publieke ruimte worden ingevuld?) Daarnaast kan het verenigingsleven inderdaad de sociale cohesie en het samenleven bevorderen. De finaliteit van deze vereiste is echter niet noodzakelijk om bijvoorbeeld een buurtwerking op te zetten, maar om bewoners te betrekken bij de werking van de maatschappij en de onderlinge communicatie te bevorderen. .Zelfs een sterk lokaal verenigingsleven kan daarom geen volwaardig alternatief zijn..

De commissie beveelt NST aan om werk te maken van betrokkenheid van huurders en om daartoe, al dan niet met partners, een visie te ontwikkelen, om deze te vertalen naar een strategie, en aansluitend de nodige acties te ondernemen. Op die manier zou NST huurders onder meer mee kunnen laten zoeken naar oplossingen voor problemen die ze zelf signaleren of die de NST aanbrengt. De maat-

schappij kan daarbij onder meer gebruik maken van de goede praktijkvoorbeelden die de visitatieraad verzamelde (via www.visitatieraad.be), het 'Praktisch handboek: Huurdersparticipatie in de sociale huisvesting' (via www.steunpuntwonen.be) of eventueel de expertise die bij externen aanwezig is.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling : Goed

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI) en de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren, beoordeelt de visitatiecommissie de financiële leefbaarheid van NST als goed. De financiële leefbaarheid van NST, uitgedrukt via de FiGI, wordt jaarlijks beter. De lenings- en interestlast neemt sneller toe dan de huurinkomsten, tengevolge van de voorziene grote investeringen. NST heeft berekend dat ze voldoet aan de normen voor GSC en zal dit aanvragen voor de volgende 5 jaar. Indien ze in die periode niet voldoet aan de normen, zal toch een terugbetaling volgen. De SHM heeft een goed inzicht in de beïnvloedende factoren van haar financiële gezondheid en beschikt over de nodige rapportage en simulaties om de evolutie te monitoren.

- De FiGI bedraagt 39,5 in het jaar 2017, terwijl de minimale norm op 20 ligt. NST scoort daarmee boven de norm en situeert zich rond de mediaan ten aanzien van alle SHM's in Vlaanderen. In 2013 lag de FiGI nog op 37,5, maar het resultaat verbeterde tot 40,5 in 2015. In 2016 en 2017 schommelde de FiGI rond ditzelfde getal.
- Gedurende de visitatieperiode 2013 – 2017 blijft de liquiditeitsratio permanent onder 1. Deze ratio daalt bovendien over die jaren van 0,77 tot 0,51, maar stijgt in 2017 terug tot 0,72. Dit betekent dat de korte termijn-inkomsten onvoldoende zijn om de korte termijn-kosten te betalen. Deze ratio is negatief beïnvloed door ontvangen facturen van lopende werven, die nadien met kredieten worden gefinancierd, ten belope van ongeveer 900.000 euro. Indien dit gecorrigeerd zou worden bedraagt deze liquiditeitsratio 0,87. De visitatiecommissie suggereert dat NST hier een mogelijkheid zou kunnen hebben om de liquiditeit te verbeteren.
- De vrije cashflow neemt toe, onder meer omwille van enkele sporadische verkopen. De rekeningcourant bij de VMSW bedroeg in 2013 ongeveer 1,5 mio euro en is geleidelijk gestegen tot 2,5 mio euro in 2017. In 2014 werd er beduidend meer met eigen middelen geïnvesteerd met een negatief effect op de cashflow tot gevolg.
- De exploitatiecashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening situeert zich gedurende diezelfde periode steeds rond de 96% wat behoorlijk is, maar tegelijkertijd weinig ruimte biedt voor kapitaalsopbouw. De werkings- en onderhoudskosten blijven ongeveer op hetzelfde niveau.
- NST sluit jaarlijks af met een positief resultaat. Dit is ook het gevolg van een sporadische verkoop van huurwoningen aan de zittende huurders. In 2016 werd 1 woning verkocht voor 130.000 euro. In 2017 werd 1 woning en 6 gronden verkocht ten belope van 270.000 euro. De huurinkomsten zijn daarnaast gestegen met gemiddeld 8%. NST ontving in 2017 een uitzonderlijke bedrijfssubsidie ten belope van 65.000 euro van de Vlaamse Regering aan SHM's die actief bezig zijn met het bouwen van sociale huurwoningen. In 2016 ontving NST 73.000 euro aan GSC, in 2017 is geen GSC ontvangen.
- In de komende jaren zal de financiële leefbaarheid onder druk komen ten gevolge van het hoge investeringsritme. In de komende 10 jaar zijn 23 miljoen euro aan nieuwbouw en vervangingsbouw en 31 miljoen in renovatieprojecten gepland. De financiële indicatoren zullen onder druk komen in de komende 5 à 7 jaar, dit omwille van de toenemende leningslast en de interesten.
- Inzake organisatiebeheersing merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat zowel in de organisatie als op niveau van de raad van bestuur de beïnvloedende factoren voor de financiele leefbaarheid van de SHM gekend zijn (OD 5..4). Het belang van goede kostenbeheersing hierin wordt door de SHM erkend. Na diverse simulaties is NST ervan overtuigd dat de financiële leef-

baarheid op termijn enkel via GSC gehandhaafd kan worden. De visitatiecommissie beveelt aan nog meer na te denken over hoe betaalbaar bouwen kan bijdragen tot de financiële leefbaarheid maar ook welke veranderende omgevingsfactoren invloed zullen hebben op de toekomstige leefbaarheid.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: Goed

De SHM heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de verschillende kostenposten. Er worden diverse initiatieven genomen om de kosten te verlagen en/of onder controle te houden. De werkings- en onderhoudskosten per woning dalen in lichte mate. Dit is het gevolg van een licht dalende personeelskost en toenemende onderhoudskosten, verdeeld over een groeiend patrimonium. Omwille van meerdere personeelswissels staat de SHM voor de uitdaging om kostenbeheersing te handhaven. Tijdens de visitatieperiode zijn de onderhouds- en herstelkosten opgelopen wegens langdurige ziekte bij arbeiders. De frictieleegstand was stijgend. NST slaagt erin deze laatste terug onder controle te krijgen door aanpassingen in de doorlooptijd bij de verhuurprocedures. De structurele leegstand is toegenomen en zal in de toekomst nog verder stijgen tengevolge van een toenemend aantal renovatieprojecten. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De totale werkings- en onderhoudskosten per woning kennen in de periode van 2013 tot en met 2017 een lichte daling van 660 euro naar 606 euro per wooneenheid. Het totaal aan kosten per wooneenheid lag in 2013 dus reeds laag, maar in verhouding tot de Vlaamse SHM's doet NST het steeds beter om deze kosten onder controle te houden. In 2017 hebben slechts 18% van de SHM's lagere gemiddelde werkings- en onderhoudskosten.
- De uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden en de personeelskosten vormen de twee grootste uitgavenposten:
    - De onderhouds- en herstellingskosten voor de huurwoningen evolueren in stijgende richting. In 2013 bedragen de kosten 876.000 euro. Na een daling in 2014 en 2015 (tot respectievelijk 753.000 euro en 815.000 euro) stijgen deze terug in 2016 tot 901.000 euro en in 2017 tot 1.109.000 euro. Het leeuwenaandeel gaat naar gewone onderhouds- en herstellingswerken van woningen ten belope van ongeveer 610.000 euro (waarvan een 60.000 euro naar grote onderhouds- en herstellingswerken) 115.000 euro gaan naar onderhoud van gemeenschappelijke delen en 67.000 euro naar groenaanleg en -onderhoud. Van deze kosten wordt 406.000 euro gerecupereerd via huurlasten (OD 3.2).
    - In 2017 bedragen de personeelskosten ongeveer 1.050.000 euro: 870.000 euro voor bedienden en 180.000 euro voor de arbeiders. Dit is iets lager dan in 2013, wanneer nog een bediende en een arbeider minder in dienst waren. Het aantal VTE's is intussen gestegen van 16,6 in 2013 tot 19,5 in 2017. In 2017 bestaat de totale personeelsploeg uit 20 medewerkers, 13 bedienden en 7 arbeiders (waarvan 1 poetsvrouw). De huisbewaarder wordt gefinancierd via de Lokale Diensten Economie. De lagere totale loonkost is te verklaren doordat het effectief werkend aantal VTE's in 2017 slechts 16,50 bedraagt. Wegens langdurig ziekteverlof staan enkele arbeiders nog op de loonlijst, maar ze worden niet betaald door de SHM. Bovenden zijn de medewerkers in hogere loonschalen omwille van pensioen en ziekte vervangen door jongere krachten wiens loon in een lagere loonschaal valt, tijdens de visitatieperiode.
    - NST beschikt historisch over een ruime ploeg arbeiders die kleine herstellingen uitvoeren. Een medewerker van de technische dienst verdeelt de werkbonnen maar werkt ook vaak mee op het terrein en behoort dus eveneens tot het team. Iets grotere en meer specifieke herstellingen worden uitbesteed aan externe aannemers (wat niet tot de personeelskost behoort). Omwille van langdurige ziekte van enkele arbeiders werd in 2016 en 2017 meer beroep gedaan op externe onderaannemers, wat onder andere de kosten voor onderhoud en herstellingen doet stijgen.
    - Om haar personeel optimaal in te zetten startte NST met een personeelsproject uit 2016-2017. Met het oog op een efficiënte en effectieve organisatie herbekijkt de SHM alle functies en ta-

ken. Deze oefening heeft geleid tot een betere interne communicatie en informatiedoorstroming tussen de diensten. Er werden duidelijke functiebeschrijvingen opgemaakt, als basis voor het voeren van functioneringsgesprekken en het opvolgen van de prestaties. Tot op heden vonden deze gesprekken nog niet plaats, mede door de vele personeelswissels en interne verschuivingen. NST heeft momenteel een vacature lopen voor het uitbreiden van de sociale dienst met een halftijdse medewerker en het aanwerven van een diensthoofd technische dienst (vervanging). De visitatiecommissie beveelt aan om net bij deze personeelsverschuivingen en -uitbreiding het instrument met functiebeschrijvingen en functioneringsgesprekken in te zetten om ervoor te zorgen dat de juiste mens op de juiste plaats komt.

- De SHM neemt maatregelen om de kosten te beheersen. De visitatiecommissie ervaart de organisatie als kostenbewust: Omwille van de personeelswissels is het kostenbewustzijn momenteel iets minder ingebed in het organisatiebestuur en -beheersing.
  - NST werkt samen met andere SHM's om via grotere volumes betere prijzen te bedingen. Zo werd het bestek onderhoud liftinstallaties opgemaakt in samenwerking met Woonplatform Limburg (met 9 Limburgse SHM's). Dit heeft niet alleen geleid tot werkbesparing, maar eveneens tot betere prijzen.
  - Voor het aankopen van elektriciteit en gas heeft NST zich ingeschreven in de gemeenschappelijke aankopen via de Vereniging voor Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen.
  - Momenteel heeft NST geen raamcontracten lopen voor het werken met de aannemers die de meer specifieke opdrachten vervullen bij het terug verhuurbaar maken van de woningen of tijdens het huren van de woningen en die niet door de eigen technische dienst worden uitgevoerd. De visitatiecommissie beveelt aan dat de financiële dienst per kwartaal een opvolging van deze kosten per aannemer voorlegt. Zo kan tijdig bijgestuurd worden indien bepaalde kosten te hoog oplopen en kan een analyse gemaakt worden of het toch niet zinvol is rond specifieke werken raamcontracten op te stellen.
- De frictieleegstand vertoont in de periode 2013 tot en met 2017 een schommelend verloop. In 2013 lag deze op 0,21% of slechts 3 woningen. In 2016 steeg deze leegstand tot 1% of 15 woningen. In 2017 heeft de SHM actie ondernomen om het verhuringsproces terug beter onder controle te krijgen. De frictieleegstand in 2017 lag daardoor op 0,59% of 9 woningen. Slechts 18% van de SHM's had een lager percentage aan frictieleegstand op die datum. Om de frictieleegstand te laten dalen, organiseert NST binnen één à twee weken na ontvangst van de opzeg een voorcontrole. Meteen worden afspraken gemaakt met de huurder om de woning correct te verlaten. Meer dan vroeger wordt aan de huurder duidelijk gemaakt dat hij ook zelf voor herstellingen kan zorgen en dus kosten kan besparen (OD 4.1). Waar dit niet mogelijk is, zorgt de SHM voor de herstellingen en wordt de kost doorgerekend (OD 2.1). Bij het opnieuw verhuren wordt een ingaande plaatsbeschrijving opgemaakt. Dit gebeurt door meerdere personen binnen de technische dienst, die daarin ook elkaars back-up kunnen zijn waardoor geen vertragingen ontstaan. Indien de plaatsbeschrijving opgemaakt heeft, krijgt de nieuwe huurder nog 5 dagen tijd om opmerkingen te formuleren. Als het formulier is afgegeven, wordt ook de sleutel overhandigd.

  Meer dan vroeger is de SHM streng bij het terug herstellen van de woning in de originele staat. Dit brengt vaak extra kosten met zich mee, waar de huurder zich bovendien niet aan verwacht. Nu zijn er duidelijke richtlijnen wat wel en niet toegestaan wordt qua aanpassingen aan de woning. De visitatiecommissie suggereert om ook deze veranderende aanpak duidelijk met de huurder te communiceren.
- Er waren in de jaren 2013-2017 meerdere renovatie- of vervangingsbouwprojecten die een verhuis van de huurder noodzakelijk maakten. De structurele leegstand lag in 2017 op 3,48% met 40 woningen. 40% van de SHM's hadden een lagere structurele leegstand. In 2013 was dit slechts 0,11% of 2 woningen. Toen deed slechts 20% van de SHM's nog beter. Vanaf 2013-2014 is NST gestart met het ontwikkelen van meerdere grotere renovatieprojecten (OD 2.1). In een aantal gevallen gaan deze renovaties gepaard met verhuisbewegingen, met structurele leegstand tot gevolg. Gezien de omvangrijke renovatieprojecten die op het programma staan, zal dit leiden tot een nog hogere structurele leegstand

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

Beoordeling: Goed

NST beschikt over een grondig uitgewerkte procedure voor het opvolgen van huurdersachterstallen en heeft een goed inzicht in de aard en het niveau ervan. Het strikter opvolgen van de procedure en het veel persoonlijker benaderen van de huurders met achterstallen heeft geleid tot een daling van de huurdersachterstallen (zie ook OD 4.2). Daarbovenop heeft de SHM haar debiteurenbeleid aangepast en boekt ze nu sneller waardeverminderingen. Concreet heeft dit geleid tot een daling van de huurdersachterstallen in 2013 van 2,82% tot 1,58% in 2017. NST bestrijdt domiciliefraude en sociale fraude door het opvolgen van de beschikbare informatie inzake mutaties en onderzoekt meldingen door buren. De visitatiecommissie is van oordeel dat de SHM goed presteert voor deze operationele doelstelling maar beveelt aan om een procedure voor domiciliefraude op te stellen.

- De totale huurdersachterstal bij NST bedraagt 1,58% van de in 2017 gefactureerde bedragen (d.i. de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als de vertrokken huurders). 51% van de SHM's heeft lagere huurdersachterstallen. De huurdersachterstallen bedroegen in 2013 nog 2,82%. De SHM rapporteert maandelijks gedetailleerde cijfers over de evolutie van de huurdersachterstallen aan de raad van bestuur. Het onderscheid wordt gemaakt tussen zittende en vertrokken huurders. In het jaarverslag wordt gedetailleerd gerapporteerd over de aard en de omvang van de uitstaande bedragen en de ondernomen stappen ter vermindering van de huurdersachterstal.
- Bij de zittende huurders wordt de goed uitgewerkte procedure voor het opvolgen van huurdersachterstal strikt opgevolgd. Huisbezoeken bij huurders met achterstal worden systematisch toegepast, mede om de totale problematiek bij de huurder in te schatten en samen naar oplossingen te werken. Zo ontstaat ook meteen de mogelijkheid om een afbetalingsplan op te stellen, waar het OCMW over geïnformeerd wordt. Er wordt snel gedagvaard, maar dit heeft als positief gevolg dat huurders toch hun huur betalen nog voor de afspraak voor de rechtbank doorgaat of via verzoeningsprocedure een afbetalingsplan wordt opgesteld. In deze procedures is het OCMW van de respectievelijk gemeente sterk betrokken en altijd geïnformeerd (Zie ook OD 4.2).
- In 2015 liepen de schulden voor huurschade bij vertrokken huuders op tot 54.000 euro. Deze openstaande schulden zijn het gevolg van verworpen nalatenschap door erfgenamen, insolvabiliteit, kwijtschelding van schulden door collectieve schuldbemiddeling of huurders die vertrokken zijn naar het buitenland. NST heeft actie ondernomen om deze openstaande schulden te laten dalen. Voor zij die een mutatie aanvragen kan NST actie ondernemen: de mutatie gaat niet door tot alles hersteld en betaald is. In andere gevallen wordt alleen de huurwaarborg ingehouden. Preventief wordt er ook meer ingezet op huisbezoeken om tijdig woonproblemen te identificeren en bij te sturen (OD 4.3). In 2017 bedraagt de huurschade nog 28.000 euro. Het gaat om een bedrag dat niet meer invorderbaar is omwille van overlijdens waargeen verdere uitvoeringsmogelijkheden meer zijn.
- Naar aanleiding van de vorige visitatie heeft NST haar debiteurenreglement bijgewerkt. Conform de geldende reglementering wordt er nu sneller afgeboekt. Zo inventariseert de SHM de vorderingen op de vertrokken huurders maandelijks. Ze boekt de vorderingen af indien de betrokken persoon gedurende 1 jaar of meer geen betalingen heeft verricht nadat de verrichting dubieus is geboekt. Dit gebeurt na beslissing op de raad van bestuur. Vorderingen op zittende huurders worden pas definitief afgeboekt na beslissing door de raad van bestuur en op basis van een vonnis of briefwisseling van de raadsman of gerechtsdeurwaarder.
- De visitatiecommissie nuanceert de onderlinge positionering van de SHM's omdat de boekhoudkundige verwerking van de huurdersachterstallen bij SHM's verschillend kan zijn, ook al groeit die de laatste jaren meer naar elkaar toe. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM's draagt natuurlijk bij tot de vergelijkbaarheid tussen de SHM's onderling. NST blijft inspanningen leveren om deze huurdersachterstallen toch nog te innen, maar geeft nu een meer waarheidsgetrouw beeld van de financiële situatie van de SHM. Bij NST blijven de openstaande huurdersachterstallen zichtbaar. Ingeval een kandidaat huurder zich na 5 jaar terug inschrijft, dan wordt terug zichtbaar dat hij nog openstaande huurdersachterstallen heeft.

- NST heeft geen procedure voor domiciliefraude maar onderneemt wel actie. Op basis van de informatie in de kruispuntbank worden mutaties wekelijks bekeken. Wanneer de maatschappij toch signalen bereikten over mogelijke fraude, wordt de huurder in kwestie uitgenodigd voor een gesprek en wordt de lokale politie gecontacteerd om controle uit te oefenen. Zo zijn er 15 klachten over inbreuken op de reglementering genoteerd, waaronder domiciliefraude en niet-effectieve bewoning vallen. Deze klachten worden grondig onderzocht. Tot op heden wordt geen informatie van de energieleveranciers ter beschikking gesteld, die vaak een bewijs leveren van niet-bewoning. De visitatiecommissie beveelt aan haar aanpak inzake domicilie en sociale fraude nog beter te structureren en in overleg met haar welzijnsactoren een procedure op te maken..

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

Beoordeling: Goed

NST maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. Het resultaat wordt één keer per jaar grondig besproken op de raad van bestuur waarbij ze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. De voorziene renovatieprojecten en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken, onder andere bekostigd met eigen middelen, heeft ze eveneens opgenomen in de planning. Dit verhoogt de kwaliteit van deze planning. Bovendien analyseert NST haar financiële leefbaarheid met een alternatief instrument. Diverse simulaties worden gemaakt en grondig besproken op de raad van bestuur. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestaties voor het gebruiken van een financieel plan goed zijn.

- NST 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 vervangingsbouwprojecten. 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 voor een periode van 10 jaar.
- De leiding van de SHM en de raad van bestuur hebben zich de voorbije jaren verdiept in de financiële planning van de VMSW en er inzicht in verworven. De investeringen in de renovatieprojecten en de courante onderhoudsuitgaven zijn geïntegreerd in de financiële planning en dit op een overzichtelijke manier. De planning wordt in principe één keer per jaar besproken en toegelicht op de raad van bestuur van de SHM.
- Voorafgaandelijk aan deze bespreking wordt ook het advies van een extern financieel adviseur gevraagd. In het door de externe adviseur aangereikte financieel planningsmodel wordt alle basisinformatie zoals bij de tool van de VMSW gebruikt, gecombineerd met enkele parameters om op 20 jaar vooruit te kijken : stabiele onderhoudskosten, 1% groei van de omzet (door indexering, marktwaarde, ...) investeringen van 0,5% met eigen middelen en geen verkopen van woningen. Op basis van beide financiële planningstools komt men ongeveer tot dezelfde resultaten zij het dat het perspectief van VMSW op 10 jaar in de toekomst ligt en de externe financiële planningstool tot 20 jaar in de toekomst simuleert.
- Voor de komende 10 jaar zijn de investeringen zeer ambitieus. Er worden 23 miljoen investeringen geraamd voor nieuwbouw (vervangingsbouw) en 31 miljoen investeringen in renovatie. In totaal is dit nog meer dan in de voorbije 10 jaar. Het bedrag voor investeringen in gronden en panden bedraagt 2 miljoen, wat mogelijks nog onderschat is gezien de beperkte grondvoorraad die nog ter beschikking is. De geplande investeringen zullen drukken op de financiële indicatoren de komende 5 à 7 jaar. Daarom weet de SHM nu reeds dat meer spreiding noodzakelijk zal zijn.
- De zware investeringen (renovaties en vervangingsbouw) die in de volgende jaren zijn voorzien zullen drukken op de cashflow en liquiditeit (R/C VMSW) doordat de leningslast de inkomsten zal overschrijden. Dit is o.a. het gevolg van de (lage) groei van de inkomsten op 1% per jaar geraamd wordt. GSC zou dit tekort moeten compenseren. Zonder GSC zal de rekening courant van de

VMSW negatief worden vanaf 2024. De SHM blijft dus sterk afhankelijk van GSC. Voor de volgende 3 jaren is er nog geen probleem, maar de termijn van 3 jaar is te beperkt om grondig inzicht te verwerven in de financieringsbehoefte voor de SHM.

De visitatiecommissie oordeelt dat NST grondig inzicht heeft inzake de financiële leefbaarheid van de SHM, ook voor de lange termijn. Er worden simulaties gemaakt om de effecten van beslissingen te kunnen inschatten. Om haar patrimonium op peil te houden, zijn nog grote investeringen noodzakelijk. Om de SHM leefbaar te houden, zal de GSC in elk geval noodzakelijk zijn, aangezien de SHM momenteel geen directe impact heeft op haar inkomsten. Het herschatten van de woningen zou minder effect hebben, gezien de gehanteerde penalisatie voor landelijk gebied.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: Goed

Nieuw Sint-Truiden levert inspanningen om haar klanten duidelijk te informeren en is daartoe toegankelijk georganiseerd. Het onthaal is klantgericht ingericht en de maatschappij past verschillende systemen toe om kandidaat-huurders te informeren en te begeleiden bij inschrijving en toewijzing voor een sociale woning. Voor kandidaat-huurders en bewoners is er een klachtenprocedure en er zijn preventieve maatregelen om fraude te voorkomen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties daarom als goed. Tegelijk adviseert de commissie wel om de communicatie tijdens de huurperiode te versterken, zodat NST bewoners sterker (preventief) kan informeren en dichter bij de maatschappij kan betrekken. Ook de inschrijving met behulp van partners kan NST best verder ondersteunen..

- NST zet in op persoonlijke contacten en is goed toegankelijk voor haar klanten. De maatschappij is elke werkdag telefonisch bereikbaar tussen 8u15 en 11u30 en van 13u tot 16u30 (dinsdag tot 17u30). Elke werkdag zijn ook de kantoren geopend, namelijk van 8u30 tot 11u30 op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag en van 14u30 tot 17u30 op dinsdag. De kantoren van de maatschappij zijn gelegen nabij het centrum van Sint-Truiden, dichtbij de meeste van de sociale woonwijken. De balie en de lokalen voor klantenonthaal, zijn ingericht met kleurcodes volgens het onderwerp waarvoor men bij een bepaalde medewerker terecht kan. Dit helpt onder meer anderstaligen om vlot hun weg (terug) te vinden naar het juiste loket. De lokalen bieden de mogelijkheid om met eerbied voor de privacy van de betrokkene een gesprek te voeren. Een aandachtspunt is wel dat de maatschappij geen zitdagen heeft in de gemeenten Gingelom en Nieuwerkerken. Hoewel de maatschappij inspanningen levert om in deze gemeenten de inschrijving via partners te laten verlopen, kan dichter ze bij de klant aanwezig zijn en de dienstverlening én het persoonlijk contact versterken.
- Bij een inschrijving voor een sociale woning helpt de dienst kandidaat-huurders bij de opmaak van het dossier. De inschrijving kan evenwel ook verlopen via welzijnsactoren of andere hulpverleners (bv. bewindvoerder). De inschrijvingsbundel is beschikbaar op het kantoor van NST of via de website. Samen met de kandidaat kan men dan de inschrijvingsbundel invullen, waarna deze laatste het dossier persoonlijk of per post kan aanbieden bij NST. Positief zijn de aanwezige toelichting en een checklist voor een correcte inschrijving. Sommige actoren vinden wel dat ondersteuning en terugkoppeling ontbreekt wanneer het dossier niet meteen in orde is. De indruk bestaat dat de inschrijvingsbundel dan zonder meer wordt teruggestuurd. NST stelde hierover wel contact op te nemen met de betrokken hulpverlener, op voorwaarde dat zijn of haar gegevens worden vermeld. De visitatiecommissie raadt de maatschappij aan om een meer proactieve houding aan te nemen, bijvoorbeeld door de kandidaat uit te nodigen op kantoor of door naar externe diensten te communiceren dat men verwacht dat zij hun contactgegevens mee vermelden bij de aanvraag.
- Bij de tweejaarlijkse actualisatie van het inschrijvingsregister brengt NST de OCMW's op haar actieterrein daarvan op de hoogte, opdat zij hun cliënteel activeren om te reageren. De actualisatiebrieven zijn duidelijk en bevatten onder meer een beknopte toelichting en de contactgegevens

van de SHM. De commissie waardeert ook dat in de herinneringsbrief de verhaalmogelijkheden bij de toezichthouder worden vermeld.

- Online communicatie heeft een centrale plaats in de strategie van de maatschappij. NST beschikt over een website waar kandidaat-huurders, bewoners en andere belanghebbenden terecht kunnen voor een uitgebreid gamma aan informatie. De visitatiecommissie kon vaststellen dat de website daarom sterk en aantrekkelijk werd uitgebouwd. Zo laat de webpagina tweerichtingsverkeer toe en biedt het klanten de mogelijkheid om vragen te stellen, waarop volgens de maatschappij relatief snel een antwoord wordt geformuleerd (1 à 2 werkdagen). Kandidaten kunnen onder meer nagaan wat hun plaats is op de wachtlijst, waarbij NST duidelijk maakt dat het gaat om een momentopname, zodat verkeerde verwachtingen worden vermeden. Veel aandacht gaat ook uit naar het onderhoud en herstel van de woning. Bewoners vinden online de nodige informatie over wie voor onderhoud en herstel verantwoordelijk is. Hierbij wordt door middel van pictogrammen en per onderdeel van de woning aangegeven of het onderhoud ten laste van de huurder of de verhuurder valt. De aanvraag van een herstelling kan eveneens online verlopen. Ook nieuwsberichten over bv. over gewijzigde wetgeving of praktische tips rond kostenbewust energieverbruik krijgen een plaats op de website. Verder maakte NST gebruik van haar website om het visitatierapport te communiceren naar de burger.
- Behalve de website informeert de SHM haar cliënteel vooral met brochures en mondelinge toelichting bij de contractondertekening en tijdens het huisbezoek aan nieuwe huurders. Het aanbod aan brochures is ruim en omvat onder meer een onthaalbrochure ('Wegwijs') en een zakboekje met informatie en tips over onderhoud en herstellingen, naast folders die praktisch en gericht willen informeren over diverse topics (bv. 'aanplanting hagen', 'brandverzekering', enz.). Deze brochures worden via de website eveneens digitaal ter beschikking gesteld.
- Andere communicatie blijft beperkt tot briefwisseling naar aanleiding van concrete noden, zoals de jaarlijkse huurprijsherziening. De brieven van de SHM bevatten de naam van de contactpersoon en zijn helder en op maat van het doelpubliek geschreven. De SHM maakt daarbij gebruik van de voorbeeldbrieven van de VMSW en enkele jaren terug was er ook een opleiding rond helder taalgebruik.
- Opvallend is dat de communicatiestrategie het zwaartepunt legt bij de website en op het tijdstip van de aanvang van de huurperiode. NST beschikt bijvoorbeeld niet over een huurderskrantje of een papieren nieuwsbrief. Volgens de visitatiecommissie zou het waardevol zijn om na te gaan of er geen bijkomende initiatieven kunnen worden genomen om ook tijdens de huurperiode met de bewoner te communiceren. Door meer permanente communicatie zouden bewoners sterker (preventief) worden geïnformeerd en dichter bij de maatschappij kunnen betrokken worden. Ondanks het interactieve karakter van de website, gaven medewerkers ook aan dat veruit de meeste contacten met de bewoners telefonisch of via persoonlijk contact verlopen. Vanuit dit perspectief raadt de commissie aan om de communicatiestrategie te evalueren en na te gaan of het doelpubliek met de huidige mix aan communicatiekanalen voldoende wordt geïnformeerd (Bv. wordt de zittende huurder voldoende bereikt? Is online communicatie voldoende toegankelijk voor het doelpubliek?).
- Bewoners en actoren gaven aan dat NST in het algemeen snel en duidelijk antwoordt op vragen, al leeft de perceptie bij sommige bewoners dat NST sneller reageert wanneer een welzijnsactor in hun plaats contact opneemt. De visitatiecommissie kan niet nagaan of deze perceptie strookt met de realiteit, maar vraagt de SHM om hiervoor aandacht te hebben. Specifiek bij herstellingen die worden uitgevoerd door externen bleek uit gesprekken dat het voor huurders niet altijd duidelijk is wanneer er precies opvolging zou worden gegeven aan de aanvraag tot herstel. Volgens de actoren zet de maatschappij zich in om haar manier van werken aan huurders duidelijk te maken, onder meer door middel van brieven en folders. Het zou nuttig zijn dat de maatschappij ook toetst of de betrokken huurder effectief voldoende geïnformeerd is. De opvolging van herstellingen door medewerkers van de eigen technische dienst, die bij hun contact met de bewoner vaak al zouden kunnen informeren over de verdere afhandeling van het dossier, bleek doorheen de gesprekken sterk(er) gewaardeerd te worden.
- De klachtenprocedure wordt aan huurders gecommuniceerd bij de ondertekening van het contract en door een vermelding op de website. Voor enkele huurders die de commissie kon spreken,

was de klachtenprocedure echter niet bekend. Het is de visitatiecommissie niet duidelijk of dit een algemeen probleem is, maar de commissie vindt het in elk geval raadzaam om aan de bekendheid van de procedure voldoende aandacht te (blijven) besteden door hierover periodiek te communiceren.

- In het kader van nieuwe projecten organiseert de SHM opendeurdagen waarbij bewoners, de omwonenden en andere belanghebbenden worden uitgenodigd om de panden te bezichtigen en met elkaar kennis te maken (zie ook OD 4.3). Bij renovatieprojecten werkt NST met bewonersvergaderingen en individuele afspraken (zie ook OD 4.1 en OD 4.4). De commissie waardeert deze inspanningen om de betrokken huurders te informeren.
- NST leverde ten slotte geen inspanningen rond de uitbouw van een eenloketsysteem.

Nieuw Sint-Truiden levert diverse inspanningen inzake communicatie met de burger, en beschikt in het bijzonder over een sterke website. Een aandachtspunt is het gegeven dat de communicatie zich, naast de website, situeert bij het begin van de huurperiode (zie ook OD 4.1). De visitatiecommissie beveelt aan om hier aandacht aan te besteden en na te gaan hoe meer permanent kan worden gecommuniceerd met de burger. Daarnaast adviseert de commissie om de inschrijving met behulp van externe partners verder te ondersteunen, bijvoorbeeld door de woningzoekende uit te nodigen voor een gesprek als het inschrijvingsdossier onvolledig is of te communiceren naar externen dat men verwacht dat zij hun contactgegevens mee vermelden bij de aanvraag.

O.D 6.2 – De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk

Beoordeling: goed

Nieuw Sint-Truiden neemt verschillende initiatieven om beleidsinstanties en andere stakeholders van het woon- en welzijnsbeleid snel en duidelijk te informeren. Alle beleidsvertegenwoordigers en de actoren die de visitatiecommissie kon spreken toonden zich dan ook zeer positief over de open houding van de maatschappij en de bereidheid tot informatiedeling, overleg en samenwerking. Bovendien zet NST zich in voor een positieve beeldvorming rond sociaal wonen in de bredere samenleving. De commissie beoordeelt de prestaties van NST daarom als goed.

- De maatschappij neemt actief deel aan het Lokaal Woonoverleg (LWO). Tijdens de vergaderingen is de directeur en soms ook een andere medewerker, zoals het diensthoofd van de technische dienst, aanwezig. De inbreng van de maatschappij heeft in de eerste plaats betrekking op het voorstellen van nieuwbouwprojecten. Daarnaast brengt de maatschappij bijvoorbeeld het renovatieprogramma, de situatie van de wachtlijsten of gewijzigde regelgeving en de impact daarvan op de werking van de maatschappij onder de aandacht.
- De beleidsvertegenwoordigers die de visitatiecommissie kon spreken, stelden dat er sprake is van een goede samenwerking en informatie-uitwisseling met NST (zie ook OD 1.1). De woon- en welzijnsactoren binnen het actieterrein van de maatschappij bevestigden het beeld van een open en constructieve maatschappij. NST heeft dan ook een ruim aantal samenwerkingen en lopende projecten met diverse actoren:
    - Met vzw STEBO is er een samenwerking rond energiebewust wonen (zie ook OD 4.1);
    - Er is een afsprakenkader met vzw Ado Icarus voor mensen met een fysieke beperking (zie ook OD 1.5);
    - Met vzw Bewust, vzw 't Heft, vzw Wiric en vzw Open Thuis is er een samenwerking voor senioren, ex-psychiatrische patiënten en mensen met een mentale beperking (zie ook OD 1.5);
    - De maatschappij ging een convenant aan met OCMW Sint-Truiden en CAW Limburg (voorheen: CAW Sonar) (zie ook OD 4.2);
    - Met de OCMW's van Gingelom, Nieuwerkerken en Sint-Truiden wordt er dossiermatig samengewerkt (zie ook OD 4.2);

- Er is samenwerking met de dienst Burenbemiddeling van de stad Sint-Truiden en de lokale politie (zie ook OD 4.2 en 4.3);
- De maatschappij neemt deel aan het Woonplatform Limburg vzw;
- NST zet zich in voor initiatieven voor het bredere woonbeleid, zoals de ontwikkeling van een tevredenheidsenquête inzake onderhoud en herstellingen (zie ook OD 6.3).

Deze elementen staven volgens de commissie dat NST met beleidsmakers en andere woon- en welzijnsactoren vlot en open communiceert.

- Nieuw Sint-Truiden maakt van haar website niet alleen gebruik om kandidaat-huurders en bewoners te informeren, maar ook om (uitgebreid) toelichting over haar werking en (praktische) informatie te verspreiden naar andere actoren toe (bv. inschrijvingsbundel met checklist, magazine 'Wonen in nesten', voorstelling patrimonium en nieuwe projecten, enz.).
- Het jaarverslag en het visitatierapport zijn eveneens via de website raadpleegbaar en waren bekend bij een aantal actoren. Het vorige visitatierapport betekende de aanleiding om in gesprek te gaan met de beleidsverantwoordelijken (zie ook OD 4.4).
- In het kader van nieuwe projecten organiseert de SHM opendeurdagen waarbij beleidsmakers, bewoners, de buurt en woon- en welzijnsactoren worden uitgenodigd om de panden te bezichtigen en met elkaar kennis te maken (zie ook OD 4.3 en 6.1). Daarnaast organiseert de maatschappij jaarlijks een persmoment om toelichting te geven bij het jaarverslag en recente of geplande (bouw)projecten. De visitatiecommissie waardeert de bijdrage die de maatschappij op die manier levert aan een positieve beeldvorming rond sociaal wonen.

O.D 6.3 – De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Tijdens de vorige visitatieronde beoordeelde de commissie de prestaties voor wat het meten van tevredenheid betreft als 'goed'. Tegelijk merkte zij op dat de klantentevredenheid toch slechts in beperkte mate werd gemeten en dat de analyse en verwerking van verkregen gegevens best op een meer structurele wijze zouden verlopen. Volgens de visitatiecommissie is deze laatste bemerking nog steeds relevant. Behalve een eenmalige enquête, maakt NST wel gebruik van vragenlijsten bij nieuwe en vertrekkende huurders, maar zij meet de tevredenheid van haar klanten niet systematisch en objectief. De informatie die de maatschappij verkrijgt uit deze vragenlijsten is beperkt, waardoor er eveneens maar moeilijk verbeteracties aan kunnen worden gekoppeld. Hoewel de visitatiecommissie de gedane inspanningen en de openheid om mee te werken aan de ontwikkeling van externe initiatieven waardeert, stelt zij daarom vast dat de prestaties op dit vlak voor verbetering vatbaar zijn.

- Een SHM-medewerker bezoekt nieuwe bewoners van de maatschappij na enkele maanden (zie ook OD 4.1). Tijdens dit huisbezoek krijgt de huurder een korte vragenlijst voorgelegd. Deze vragenlijst heeft betrekking op vier topics, namelijk de tevredenheid inzake de woning, de buren, de buurt en het huisbezoek zelf. De huurders dienen een cijfer van 1 tot 10 te geven om hun beoordeling uit te drukken en worden ook gevraagd waarom zij dit cijfer geven. Verder krijgen huurders de mogelijkheid om suggesties, opmerkingen, meldingen of klachten te formuleren. Deze zaken worden genoteerd en doorgespeeld aan de technische en sociale dienst, met de bedoeling om opmerkingen op te lossen en/of de werking indien nodig bij te sturen. De visitatiecommissie is van mening dat het huisbezoek en het invullen van de vragenlijst bijdragen aan een adequate ondersteuning voor de bewoner en blijk geven van een klantgerichte houding vanwege de maatschappij (zie ook OD 4.1 en 6.1). De verzamelde gegevens worden echter niet geregistreerd, geanalyseerd of publiek gemaakt. NST stelde dat een bundeling en totaalanalyse niet zinvol zou zijn, aangezien de bevragingen van nieuwe huurders niet voldoen aan de voorwaarden van een echte enquête, onder meer omwille van de kleinschaligheid. De visitatiecommissie beaamt dat deze bevragingen niet voldoen aan de vereisten. De inspanning die de SHM hier doet, is eerder te beschouwen als een element in de individuele ondersteuning van de huurder, in plaats van een objectieve en systematische tevredenheidsmeting, waaruit de SHM verbeterpunten haalt en deze ook communiceert aan bewoners, bestuur en relevante diensten.

- Een tweede vorm van bevragingen zijn de verhuisenquêtes bij huuropzegging op initiatief van de bewoner, al worden ook verplichte mutaties omwille van geplande renovatiewerken in de statistieken opgenomen. De opzeggende huurder krijgt een vragenlijst waarin wordt gepolst naar de tevredenheid over de woning en de wijk; de nieuwe bestemming (privé huurmarkt - aankoop van woning); de reden van verhuis; en de tevredenheid over de werking van de SHM (meer bepaald met betrekking tot de onderhoudsdienst en de dienst 'Huuradministratie'). De responsgraad en enkele van de resultaten van de bevraging worden gepubliceerd in het jaarverslag. De jaarverslagen van 2013 en 2014 gaven bijkomende informatie over de nieuwe bestemming en de reden van verhuis; in het jaarverslag van 2017 werd een overzicht opgenomen van de voornaamste redenen waarom huurders ontevreden zijn over hun woning of wijk. Ook hier is de visitatiecommissie echter van mening dat er niet voldaan is aan de vereiste van een objectieve en systematische tevredenheidsmeting, gezien onder meer het tijdstip waarop de vragenlijst wordt ingevuld (veelal bij de opmaak van de uittredende plaatsbeschrijving), de algemene aard van de vraagstelling en de geselecteerde doelgroep. De resultaten lijken ook eerder beperkt aanleiding te geven tot analyse en verbeteracties. Tijdens de gesprekken kon NST daarvan geen voorbeelden geven.
- NST nam deel aan een pilootmeting in het kader van de ontwikkeling van een tevredenheidsenquête rond onderhoud en herstellingen door de VMSW en het Steunpunt Wonen. In de periode van maart tot en met juli 2015 werd daartoe een enquête bezorgd aan alle huurders waar in die periode een herstelling werd uitgevoerd door de technische dienst van NST of door een extern bedrijf. In deze periode waren er 418 herstellingen, maar het merendeel was bij dezelfde huurders, zodat uiteindelijk bij 167 unieke huurders een bevraging werd uitgevoerd. 91 huurders vulden de enquête volledig in (54,5%). De resultaten van de enquête werden gebundeld in een rapport en voorgesteld aan het directiecomité. De voornaamste conclusies waren dat de resultaten vrij positief zijn voor de SHM, maar dat de bevraging zelf nog diende bijgestuurd te worden om tot zinvolle conclusies te komen, en dit zowel wat het aantal respondenten als de vraagstelling betreft. De teneur binnen de maatschappij was dat men uit de meting weinig had kunnen leren. De visitatiecommissie stelt in elk geval vast dat de meting niet is herhaald. NST merkte daarbij op dat zij de ontwikkeling van Vlaamse instrumenten afwachtte. Toen deze tool in 2017 op punt stond, zag NST het als een beperking dat er geen gerichte vragen door de maatschappij konden worden toegevoegd. Nu de Vlaamse overheid aankondigde de tool te zullen aanpassen en verbeteren, wil de maatschappij hier in de toekomst wel mee aan de slag gaan. Hoe dan ook bleef het tijdens de gevisiteerde periode echter de verantwoordelijkheid van NST om de tevredenheid van haar klanten te meten. De eigen bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde tevredenheidsmeting hadden daar bovendien dienstig toe kunnen zijn.

De visitatiecommissie wijst erop dat NST werk moet maken van tevredenheidsmetingen. Conform de geldende vereisten, moet zij die peilingen vertalen in verbeteracties en die acties uitvoeren. Bovendien dient de maatschappij te communiceren met haar klanten over de resultaten van de voorgestelde maatregelen. Noodzakelijk is daarbij dat het verzamelen, verwerken en analyseren van gegevens op een meer objectieve en systematische wijze verloopt. Indien NST haar bevragingen op die manier zou organiseren, zou zij meer informatie kunnen verkrijgen over de tevredenheid van de klanten en de kwaliteit van haar dienstverlening. De bestaande inspanningen zijn ongetwijfeld nuttig om individuele opmerkingen aan te pakken, maar dienen naar een hoger niveau te worden getild. De goede praktijken die de Visitatieraad verzamelde, kunnen daartoe dienstig zijn.

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. De hoge werkdruk heeft geleid tot minder gebruik van de beschikbare instrumenten en minder grondige voorbereiding. Gedurende die periode is eenzelfde team aan het werk gebleven, wat zou veronderstellen dat opgedane ervaring meteen gebruikt wordt in nieuwe projecten. Omwille van de recente personeelswissels beveelt de visitatiecommissie aan om vernieuwde aandacht te besteden aan alle instrumenten om kostenbewust te bouwen, in de verschillende fasen van het bouwproces, vanaf het ontwerp tot en met de oplevering. (OD 3.1) Daaronder vallen o.a. de ontwerprichtlijnen actualiseren en de richtlijn voor ontwerpers om onder de 95% van het subsidiabel bedrag ramingen te installeren en op te volgen.(OD 3.1)

2. De visitatiecommissie beveelt aan om een visie en strategie op maat van de SHM te ontwikkelen rond leefbaarheid op individueel en op collectief niveau, alsook om met de partners tot afgestemde vaste afspraken te komen. (0D 4.3)

3. De visitatiecommissie beveelt aan om na te gaan hoe eerst de communicatie met de zittende huurder verder ontwikkeld kan worden, om vervolgens te werken aan meer betrokkenheid bij de huurders. Het meer systematisch meten van klantentevredenheid is daarbij een belangrijke voorwaarde. (OD 4.4 en OD 6.3) De maatschappij kan daarbij onder meer gebruik maken van de goede praktijkvoorbeelden die de Visitatieraad verzamelde (via www.visitatieraad.be), het 'Praktisch handboek: Huurdersparticipatie in de sociale huisvesting' (via www.steunpuntwonen.be) of eventueel de expertise die bij externen aanwezig is.

4. De visitatiecommissie beveelt aan nog meer na te denken over hoe betaalbaar bouwen kan bijdragen tot de financiële leefbaarheid maar ook welke veranderende omgevingsfactoren invloed zullen hebben op de toekomstige leefbaarheid. (OD 5.1)

5. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om dit instrument in te zetten om haar medewerkers en de organisatie te laten ontwikkelen, zeker gezien de vele voorbije en komende personeelswissels. (OD 5.2)

6. De visitatiecommissie beveelt aan haar aanpak inzake domicilie en sociale fraude nog beter te structureren en in overleg met haar welzijnsactoren een procedure op te maken.. (0D 5.3)

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

Nieuw Sint-Truiden realiseert op de meeste operationele doelstellingen goede prestaties. De visitatiecommissie oordeelt dat de SHM zelf in staat is via het ondernemen van concrete en valabele acties op middellange termijn minstens de 'voor verbetering vatbaar' beoordeelde operationele doelstellingen op aanvaardbare wijze te remediëren.
Betreffende de operationele doelstelling 4.4 : betrekken van bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer stelt de visitatiecommissie voor om op korte termijn een concreet actieplan uit te werken. Dit is belangrijk omdat deze prestaties reeds voor verbetering vatbaar waren in de vorige visitatie, maar tot op heden nog niet aangepakt zijn

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

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.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

Vertegenwoordigers SHM (directie, voorzitter en bijkomende leden raad van bestuur)
- Georges Feucht, Directeur
- Martine Swinnen, ondervoorzitter
- Medart Gilbert, bestuurder
- Jos Wintmolders, bestuurder

Medewerkers SHM
- Sigurd Buteneers – boekhouding
- Patrick Lycops – financieel verantwoordelijke
- Hein Daerden – Finpower
- Nico Somers – Technische dienst en ICT
- Bert Schoenmaekers – hoofd technische dienst
- Kris Vanbrabant – technische dienst - bouwen
- Hanne Smeers – teamverantwoordelijke administratie en personeel
- Gert Schalenbourg – opvolging klachten en huurdersachterstallen
- Babette Cillen – kandidaat huurders
- Katja Haubrechts - verhuringen

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie
- Ann Steegmans – stedenbouw Sint Truiden
- Kim Peters – stedenbouw Gingelom
- Marcel Houbey – algemeen directeur Gingelom
- Jan Foerier – Stedenbouw Nieuwerkerken
- Hilde van Ransbeke – Stebo

Woonactoren: SVK's, OCMW's, CAW's en andere welzijnswerkers
- Catherine Dubois – regiomanager ADO Icarus Gingelom
- Kurt Brans – maatschappelijk werker OCMW Gingelom
- Joachim De Wijs – coördinator energie Stebo VZW
- Wim Cuypers : coördinator woonrehabilitatie VZW Bewust
- Ans Thewis – Teamcoördinator sociale dienst OCMW Sint-Truiden
- Nathalie Pirenne – RIMO Limburg
- Greet Onkelinx – bewindvoerder en advocaat
- Martine Wauters : diensthoofd sociale zaken OCMW Sint Truiden
- Alison Taylor – coördinator Hasselt-Zuid – integratie en inburgering
- Elisabeth De Staelen : coördinator VZW Gastvrij Sint-Truiden

Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)
- Er waren een 10-tal huurders aanwezig

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

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)
- Medart Gilbert – schepen Gringelom
- Annick Princen – OCMW Voorzitter Gringelom
- Benny Bamps – Burgemeester nieuwerkerken
- Gert Clerinx - OCMW Voorzitter Nieuwerkerken
- Pascal Monette - OCMW Voorzitter Sint Truiden
- Veerle Heeren - Burgemeester St Truiden

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

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

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

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

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

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

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

Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij de *VMSW* of het *VWF*, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 EKM's actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

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

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

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

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

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 Nieuw Sint-Truiden (7090), Sint-Truiden op het visitatierapport van 18 februari 2019

Vlaanderen
is wonen

sociaal wonen
nieuw sint-truiden

Sint-Truiden, 8 april 2019.

Mevr. Liesbeth Homans
Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding
Arenbergstraat 7
1000 Brussel

Mevrouw de minister,

Betreft: **reactie op definitief verslag visitatiecommissie.**
Onze ref: B/Visit/GF201903

Onze raad van bestuur heeft op 17 januari en op 21 maart een grondige bespreking gehouden over het definitieve rapport van het bezoek van de visitatiecommissie dat wij onlangs mochten ontvangen.

Over het algemeen kan gesteld worden dat het rapport in de beoordelingstabel een score 'goed' geeft aan onze huisvestingsmaatschappij voor de meeste domeinen.

De hiernavolgende 3 operationele doelstellingen kregen evenwel een mindere score:
O.D. 4.3. de SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen: 'voor verbetering vatbaar'
O.D. 4.4. de SHM betrekt bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer: 'onvoldoende'
O.D. 6.3. de SHM meet de tevredenheid van klanten: 'voor verbetering vatbaar'

De voornoemde 3 doelstellingen zijn onderling nauw geconnecteerd met elkaar.
Het feit dat onze huisvestingsmaatschappij de voorbije jaren heel wat personeelswissels gekend heeft alsook het feit dat we de laatste jaren zeer intensief ingezet hebben om het BSO en het ERP 2020 te halen (wat ons ook grotendeels gelukt is), heeft er toe geleid dat we misschien te weinig oog gehad hebben voor de voornoemde 3 doelstellingen.

In de voorbije jaren hadden we wel al een aantal extra acties binnen deze domeinen ondernomen, maar niet voldoende intensief. Wij hopen dan ook dat de acties die we nu plannen en vooropstellen een grotere impact zullen hebben op al deze doelstellingen. Wij streven er dan ook ten volle naar om bij de volgende visitatie al deze minpunten te hebben verbeterd.

O.D. 4.3. de SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen: 'voor verbetering vatbaar':

In eerste instantie wensen wij te benadrukken dat onze SHM (gelukkig) niet geconfronteerd wordt met echte probleemwijken.
Uiteraard worden wij ook regelmatig geconfronteerd met sociale klachten zoals burenhinder, lawaaioverlast, sluitstorten, onderhoud gemene delen,... Deze problemen beperken zich meestal tot één of enkele huurders die wij dan ook gericht benaderen om samen naar een oplossing te zoeken. In bepaalde dossiers doen wij hiervoor ook beroep op bvb. de dienst burenbemiddeling van de politiezone.

De meerderheid van deze kleine problemen situeren zich daarbij ook in de wooncomplexen met een hogere dichtheid (appartementencomplexen).
Sinds meerdere jaren heeft onze SHM dan ook als een huisbewaarder in dienst, dit onder het systeem van sociale diensteneconomie van de Vlaamse Overheid. De regelmatige aanwezigheid van deze persoon in de wooncomplexen werpt duidelijk zijn positieve vruchten af.

Onze SHM is bereid om ook verder te onderzoeken op welke wijze zij haar visie hierop kan bijstellen om ook proactief meer te kunnen inspelen op weerkerende problematieken.
De diverse actoren, waarmee onze huisvestingsmaatschappij samenwerkt in het veld, zullen zeker actief mee betrokken worden in dit verbeterproces.

In december 2018 nam onze SHM al een bijkomende maatschappelijk werker aan op de sociale dienst. Deze laatste zal zich onder meer specifiek bezighouden met voornoemde problematiek.
Een verbetering van de uitwisseling van informatie en vaststellingen gedaan door onze technische medewerkers en onze sociale dienst moet er toe kunnen leiden dat problemen sneller gedetecteerd en opgelost kunnen worden vooraleer ze uitdeinen. Ook onze huidige bevragingen bij de vertrekkende huurders kunnen nog verbeterd worden teneinde na te gaan in welke mate leefbaarheidsproblemen de oorzaak kunnen zijn van de opzeg en zo ja, welke oplossingen er aan geboden kunnen worden.

Bij de O.D. 4.4. "De SHM betrekt bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer" worden verder ook enkele toekomstplannen toegelicht. Deze zullen uiteraard ook een positief effect hebben op de leefbaarheid binnen onze wooncomplexen en wijken.

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

Op de meeste plaatsen waar er grotere wijken zijn is er een voldoende aanbod van verenigingsleven aanwezig. Dit biedt reeds heel wat mogelijkheden aan de sociale huurders om zich te integreren in de ruimere woonomgeving.
Wij beseffen evenwel dat dit alleen niet voldoende is.

Bijkomend wil onze SHM wel onderzoeken in welke mate externe actoren betrokken kunnen worden om de betrokkenheid van de bewonersgroepen bij de werking te verhogen.
In het verleden werd dit ook al onderzocht, maar werd dit toen omwille van het te hoge financiële kostenplaatje niet uitgevoerd.

Onze recente versterking van onze sociale dienst biedt thans ook meer mogelijkheden hiertoe.
De samenwerking met Samenlevingsopbouw RIMO Limburg is eveneens ook één van de mogelijke opties die onze SHM momenteel onderzoekt.
Om ons evenwel een beter beeld te kunnen vormen van de noden van onze bewoners is het wellicht ook aangewezen dat hiervoor een ruimere tevredenheidsbevraging wordt georganiseerd. De OD 4.4. en OD 6.3. zijn dan ook nauw gelinkt aan elkaar.

Een gerichte bevraging van een deel van de zittende huurders kan de verwachtingen van deze laatsten inzake dienstverlening en ondersteuning beter in beeld brengen en kan wellicht ook ondersteunen hoe de communicatie met onze huurders nog beter kan verlopen. Een goede communicatie en verstandhouding met onze huurders zal er uiteindelijk ook toe bijdragen dat de tevredenheidsgraad bij deze huurders op een hoger niveau kan getild worden.

O.D. 6.3. de SHM meet de tevredenheid van klanten

Onze SHM meet op een aantal domeinen wel de tevredenheid van haar klanten, maar beseft ook dat de omvang hiervan in het verleden te gering was om gerichte conclusies te kunnen trekken.
Onze SHM onderzoekt momenteel de mogelijkheden om een ruimere bevraging te organiseren bij een staal van de zittende huurders:

- Waar zijn onze huurder tevreden/ontevreden over?
- Wat zijn de verwachtingen van onze huurders op het vlak van dienstverlening, huisvesting, begeleiding, ...?
- Hoe kan de leefbaarheid binnen onze wooncomplexen verhoogd worden?
- Enz.

Een goede bevraging kan ook aantonen op welke wijze de huurders meer betrokken willen worden bij de werking van hun huisvestingsmaatschappij.

Opmaak actieplan

Aansluitend bij de aanbevelingen van de visitatiecommissie, willen wij hieronder al een overzicht geven van de aanzet tot opmaak van een actieplan om de voornoemde operationele doelstellingen te verbeteren.
Concreet willen wij volgende initiatieven nemen om de leefbaarheid te verbeteren, de huurdersbetrokkenheid te verhogen en de tevredenheid te meten:

- Om de leefbaarheidsproblematiek in kaart te brengen zal er **een leefbaarheidsonderzoek** gevoerd worden bij de zittende huurders. Dit om onderwerpen als tevredenheid over de woning, de buurt, onderhoud van de omgeving, veiligheid, ontmoetingsmogelijkheden, interesse in een huurdersraad... te bevragen; Tijdens een recent overleg met RIMO werden al enkele aanpakmogelijkheden besproken.
- De **bevraging bij de nieuwe en vertrekkende huurders** zal herbekeken worden zodanig dat deze meer bruikbare en objectievere informatie opleveren om verbeterdoelen op te zetten;
- Om **de zittende huurders meer te betrekken bij de organisatie** willen we in verschillende wijken een ontmoetingsmoment organiseren waarbij bepaalde thema's, in een ontspannend kader kunnen besproken worden;
- Gezien **sluikstorten** een gekend terugkerend probleem is, willen we ook hierop inzetten met een sensibilseringscampagne en eventueel met het organiseren van opruimacties;
- Samen met andere sociale huisvestingsmaatschappijen in Limburg wordt gewerkt aan het idee om een **gezamenlijk huurderskrantje** te maken waarbij de eerste pagina's gemeenschappelijk zijn en de overige pagina's specifiek door de eigen SHM ingevuld worden. Een team (1 medewerker per SHM) zou 4x per jaar samenkomen om de inhoud van dit krantje uit te werken;
- Er is momenteel al een project in aanvraag, in samenwerking met de stad en het OCMW van Sint-Truiden, om te **werken met een straathoekwerker** in onze grootste woonwijk te Nieuw Sint-Truiden. Deze werking kan in de toekomst uitgebreid worden naar andere gebieden;
- Er wordt gestart met een **maandelijks overleg tussen het OCMW Sint-Truiden en onze SHM** om het verloop van de inschrijvingen, toewijzingen, problemen met huurachterstal en overlast... te bespreken. Een opstartvergadering staat deze maand gepland. Indien dit een meerwaarde blijkt, kan dit ook uitgebreid worden naar de andere OCMW's van ons werkgebied;

- Er werd een oproep gedaan bij de huurders om zich kandidaat te stellen als **"infomaatje"** om tijdens de renovatiewerken in hun wijk betrokken te worden in het proces en als spreekbuis te werken tussen de huurders en de SHM. Eén huurder heeft zich al kandidaat gesteld en zal binnenkort meestappen in het renovatieproces;
- Na afloop van de renovatie zullen we een bevraging doen bij de huurders naar hun ervaring en mogelijke werkpunten;
- Er zal, indien het werkschema dit toestaat, een gerenoveerde woning opengesteld worden ter bezichtiging voor de huurders. Tijdens deze openhuizendag kunnen de bewoners dan vragen stellen aan de medewerkers en in contact komen met de andere buurtbewoners;
- Er wordt gewerkt aan een **nieuwe procedure rond de aanpak van domiciliefraude**. Na overleg met de stads- en politiediensten blijkt dat het, omwille van privacy redenen, niet zo eenvoudig is om informatie uit te wisselen. Er werden wel enkele concrete afspraken gemaakt waardoor we de lopende onderzoeken door de politie beter kunnen opvolgen.
- Er werd, in samenwerking met andere SHM's in Limburg, gewerkt aan **een nieuw Reglement van Inwendige Orde**. De vorige versies werden samengevoegd tot één gemoderniseerd reglement, geldend voor zowel woningen als appartementen, in duidelijke taal geformuleerd. Dit reglement wordt vanaf deze maand gevoegd bij het huurcontract en wordt ook digitaal ter beschikking gesteld op onze website.
- Om nog meer aanklampend te werken wordt er onderzocht om via onze software-toepassing de (kandidaat-)huurder bijkomend te **contacteren via SMS** voor de aankondiging van een huisbezoek, herinnering van een huurdersachterstal....
- Gezien we ook kampen met **huurders die weinig/geen sociaal netwerk** hebben, wensen we in de toekomst ook hier op in te zetten. De stad Sint-Truiden erkent dit probleem ook en stelde een schepen van eenzaamheid aan. De eerste stappen tot samenwerking moeten nog gezet worden.
- Een wordt momenteel gewerkt aan **een doelgroepenplan voor éénouder-gezinnen en alleenstaanden** in Sint-Truiden. Gezien onze groep van zowel de zittende huurders als deze van de kandidaat-huurders voor meer dan 70% uit alleenstaanden of éénouder-gezinnen bestaan, kunnen we hier in de toekomst, samen met de stad, inzetten op extra ondersteuning voor deze huurders.

Om aan deze doelen tegemoet te komen zullen we intensief samenwerken met onze externe sociale partners. De voorbije maanden werden al diverse overleggen georganiseerd met RIMO, OCMW, CAW, politie- en stadsdiensten... . Onze nieuwe medewerker van de dienst huurderszaken zal zich inzetten op het onderhouden van deze contacten en het gezamenlijk uitwerken van voorstellen. Ook blijven we inzetten op de verdere uitwerking/verbetering van onze website en het folderaanbod. Op basis van de resultaten van de huurdersbevragingen zal er een visie rond leefbaarheid en bewonersparticipatie uitgewerkt worden.
De goede praktijken van de andere SHM's zullen zeker ook geraadpleegd en gebruikt worden bij het uitwerken van de vooropgestelde doelen.

Aanvullend werden door de visitatiecommissie ook aanbevelingen gedaan bij sommige andere O.D.'s.
Een score 'goed' betekent uiteraard niet dat we op onze lauweren kunnen gaan rusten.
Een continue monitoring van alle doelstellingen zal er toe moeten leiden dat onze organisatie mee kan evolueren met de wijzigende leef- en werkomstandigheden. Wij engageren ons dan ook ten volle om hieraan in de toekomst te blijven werken.

Zodra ons definitief visitatierapport publiek wordt gemaakt door u, zullen wij dit (zoals ook bij ons voorgaande visitatierapport) ook verder bekendmaken

- aan onze huurders via onze website.
- aan onze partners op gemeentelijk niveau – desgevallend via het lokaal woonoverleg – waarna er het nodige overleg kan over gevoerd worden.

Vanzelfsprekend zal het visitatierapport ook nog eens opnieuw toegelicht en besproken worden aan en door onze raad van bestuur aangezien er recent diverse bestuurderswissels zullen plaatsvinden. Dit laatste neemt echter niet weg dat wij nu reeds een aantal bijkomende pistes grondig aan het onderzoeken zijn en dat we de door de visitatiecommissie voorgestelde verbeteringen en aanbevelingen zeer waarderen.

Naast de reeds hoger vernoemde acties zal Nieuw Sint-Truiden zich in de toekomst verder blijven inzetten om haar voornaamste doelstelling, nl. degelijke woonvoorwaarden en woonzekerheid bieden aan onze meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden, te realiseren.

Tot slot wenst Nieuw Sint-Truiden de leden van de visitatiecommissie nogmaals te danken voor de positieve en opbouwende wijze waarop de visitatie plaatsvond. Onze SHM zal zeker gebruik maken van de nuttige ideeën en suggesties die hierbij door deze leden werden geformuleerd.

Met vriendelijke groeten,

G. Feucht
Directeur

J. Cleeren
voorzitter

Beslissing van de minister n.a.v. het visitatierapport van 18 februari 2019 van Nieuw Sint-Truiden (7090), Sint-Truiden

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 Jef Cleeren
Voorzitter Nieuw Sint-Truiden
Gorsemweg 53
3800 SINT-TRUIDEN

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
8 april 2019	B/Visit/GF201903		
vragen naar/e-mail		**telefoonnummer**	**datum**
Goele Mondelaers goele.mondelaers@vlaanderen.be		02 552 69 82	06-06-2019

Betreft: beslissing n.a.v. het definitief visitatierapport d.d. 18 februari 2019 van Nieuw Sint-Truiden

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 13 (van de 17) operationele doelstellingen (OD's) en bovendien 'zeer goed' presteert op 1 doelstelling. Tevens worden de door uw SHM geleverde prestaties inzake 2 OD's als 'voor verbetering vatbaar' ('vvv') en m.b.t. 1 OD als 'onvoldoende' aanzien.

De visitatiecommissie formuleerde 6 aanbevelingen om de prestaties van Nieuw Sint-Truiden 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 doelstellingen die als 'vvv' en als 'onvoldoende' werden beoordeeld, engageert uw SHM zich onder meer om:

- een duidelijke en onderbouwde visie op de leefbaarheid te ontwikkelen en vervolgens te implementeren teneinde onder meer proactief te kunnen inspelen op problemen die zich bij herhaling voordoen;

- de uitwisseling van informatie en vaststellingen tussen uw technische medewerkers en uw sociale dienst te verbeteren waardoor (leefbaarheids)problemen sneller kunnen worden gedetecteerd en kunnen worden verholpen;
- het bevragen van vertrekkende huurders te verbeteren teneinde onder meer op een meer efficiënte en objectieve wijze verbeteracties te kunnen opzetten, in casu onder meer na te gaan in welke mate leefbaarheidsproblemen de oorzaak zijn van het opzeggen van huurcontracten evenals na te gaan op welke wijze deze leefbaarheidsproblemen kunnen worden verholpen;
- een leefbaarheidsonderzoek te voeren bij de zittende huurders door in overleg met RIMO de huurders te bevragen inzake hun woning, hun buurt, het onderhoud van hun omgeving, de veiligheidsspecten van hun woning en hun buurt, de ontmoetingsmogelijkheden, de interesse in het oprichten van een huurdersraad ...;
- een sensibiliseringscampagne, eventueel m.i.v. het organiseren van opruimacties, te voeren inzake sluikstorten;
- op termijn te overwegen om de samen met de stad Sint-Truiden en het OCMW de beoogde samenwerking met een straathoekwerker in de grootste woonwijk van Nieuw Sint-Truiden uit te breiden naar andere wijken;
- vanaf april 2019 maandelijks overleg te plegen met het OCMW Sint-Truiden om het verloop van de inschrijvingen, toewijzingen, problemen met huurdersachterstal en overlast ... te bespreken; dit initiatief op termijn te evalueren en desgevallend uit te breiden naar de andere OCMW's van het actieterrein van uw SHM;
- te onderzoeken in welke mate externe actoren kunnen worden ingeschakeld om de betrokkenheid van de bewonersgroepen bij de werking van uw SHM te verhogen;
- de zittende huurders beter te betrekken bij de werking van de SHM door in de verschillende wijken ontmoetingsmomenten te organiseren, wat toelaat om bepaalde thema's in een ontspannen sfeer te bespreken;
- samen met andere Limburgse SHM's werk te maken van een gezamelijk uit te geven huurderskrant waarvan de eerste pagina's gemeenschappelijk zijn en de overige pagina's specifiek betrekking zouden hebben op de werking van uw SHM;
- de huurders op te roepen om zich kandidaat te stellen om als 'info-maatje' te fungeren, met name betrokken te worden bij de renovatiewerken en op basis van die kennis een verbindende taak te vervullen tussen de huurders en uw SHM;
- het zo mogelijk, door de huurders, bezoekbaar maken van gerenoveerde woningen waarbij de bewoners de medewerkers van uw SHM kunnen bevragen en in contact kunnen treden met de andere buurtbewoners;
- een ruimere tevredenheidsbevraging te organiseren, onder meer via het gericht bevragen van een deel van de zittende huurders inzake hun verwachtingen qua dienstverlening en ondersteuning, wat richtinggevend kan zijn inzake het verbeteren van de met de huurders te voeren communicatie en
- het na het uitvoeren van renovatienovatiewerken bevragen van de huurders met het oog op het detecteren van werkpunten.

Tevens engageert uw SHM zich in haar formele reactie onder meer om:

- een nieuwe procedure inzake de aanpak van domiciliefraudeoverleg met de stads- en politiediensten uit te werken;
- in samenwerking met andere SHM's in Limburg werk te maken van een nieuw helder geformuleerd reglement van inwendige orde, waarbij de vorige versies worden samengevoegd tot één reglement, geldend voor zowel woningen als appartementen;
- te onderzoeken of de (kandidaat-)huurders bijkomend via SMS kunnen worden gecontacteerd n.a.v. huisbezoeken, huurdersachterstal, ...;
- extra aandacht te besteden aan huurders die weinig of geen sociaal netwerk hebben en
- werk te maken van een doelgroepenplan in functie van de ondersteuning van éénoudergezinnen en alleenstaanden.

Uw reactie getuigt van een doordachte aanpak en een bereidheid om de processen binnen de maatschappij kritisch door te lichten in functie van betere prestaties. Het is aannemelijk dat de voorgestelde maatregelen uw SHM zullen toelaten om binnen een redelijke termijn aanzienlijk beter te presteren..

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. 18 februari 2019 van Nieuw Sint-Truiden (ambtshalve) geen maatregelen te nemen.

Conform de geldende regelgeving zal deze beslissing samen met het definitief visitatierapport 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 zelfstandig tot de vooropgestelde en zo nodig nog bijkomende verbeteracties uitvoert en daarbij de nodige interne evaluatiemomenten inbouwt zodat uw SHM bij een volgende prestatiebeoordeling prestaties kan voorleggen die aan alle vooropgestelde vereisten voldoen.

Tot slot wil ik uw raad van bestuur, uw directie evenals alle medewerkers van uw SHM expliciet bedanken 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