

Visitatierapport Kleine Landeigendom (9780) Tongeren



Visitatiegesprekken op 8 juni 2018
Definitief rapport 02.december 2018



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 Kleine Landeigendom Tongeren(kortweg KLE) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2014-2016), 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 Kleine Landeigendom (9780) Tongeren

VISITATIERAPPORT

- datum definitief rapport: *2 december 2018*
- datum visitatiegesprekken: *8 juni 2018*
- presentatie aan raad van bestuur: *24 oktober 2018*
- samenstelling visitatiecommissie:
 - Wouter COUCKE, commissievoorzitter
 - Stefan CLOUDT, commissielid
 - Paul DEWEER, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Kleine Landeigendom
- Erkenningsnummer *9780*
- Contactgegevens SHM:
 - Pliniuswal 1 bus 2, 3700 Tongeren
 - Tel: +32 12 23 68 68
 - E-mail: info@kleinelandeigendom.be
 - Website: www.kleinelandeigendom.be
- Directeur: Erik CARLIER
- Voorzitter: Willy CORNITENSIS
- Actieterrein voor de realisatie van sociale koopwoningen: Alken, Bilzen, Borgloon, Gingelom, Halen, Has-selt, Heers, Herk-de-Stad, Herstappe, Hoeselt, Kortesseem, Lanaken, Maasmechelen, Nieuwerkerken, Riemst, Sint-Truiden, Tongeren, Voeren, Wellen

INHOUDSOPGAVE

1 . INLEIDING	4
2 . SAMENVATTING.....	6
3 . DE SHM EN HAAR OMGEVING.....	9
3.1 BESCHRIJVING SHM.....	9
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	9
4 . PRESTATIES VAN DE SHM.....	11
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	11
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING.....	15
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	16
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	18
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID.....	19
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	23
5 . AANBEVELINGEN	27
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	27
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN.....	27
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID	28
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM	28
BIJLAGEN	29
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	29
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	30

1. INLEIDING

- 1.1. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 4 mei 2017 ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningenbesluit).
Meer informatie: www.visitatieraad.be
- 1.2. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
 - de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
 - de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
 - transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
 - de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.
- 1.3. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historie van de SHM en van de lokale context.
- 1.4. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
 1. de beschikbaarheid van woningen
 2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
 3. de betaalbaarheid
 4. het sociaal beleid
 5. de financiële leefbaarheid
 6. de klantvriendelijkheidVoor de eerste drie prestatievelden zijn er strategische doelstellingen en operationele doelstellingen omschreven. Voor de overige prestatievelden gelden alleen operationele doelstellingen.
- 1.5. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
 - 'zeer goed': de SHM levert duidelijk veel betere prestaties dan de minimale vereisten;
 - 'goed': de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
 - 'voor verbetering vatbaar': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
 - 'onvoldoende': de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten. De SHM is op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar die verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
 - 'niet van toepassing' (n.v.t.): deze activiteit is geen vereiste voor deze SHM;
 - 'blanco': de visitatiecommissie beschikt over onvoldoende gegevens om tot een beoordeling te kunnen komen.
- 1.6. SHM's die louter huuractiviteiten uitvoeren, worden alleen op huuractiviteiten beoordeeld. SHM's die louter koopactiviteiten uitvoeren, worden alleen op koopactiviteiten beoordeeld. SHM's die zowel huur als koopactiviteiten uitvoeren, worden beoordeeld op huuractiviteiten zodra ze één sociale huurwoning verhuren. Ze worden ook op koopactiviteiten beoordeeld als ze door de VMSW gemachtigd zijn om in eigen naam sociale leningen te bemiddelen of als ze zelf expliciet verzoeken om ook op koopactiviteiten te worden beoordeeld.

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

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

2. SAMENVATTING

Een goede score in een moeilijke context

De Kleine Landeigendom Tongeren (kortweg KLE) opereert na het wegvallen van de subsidies voor de koopsector in een context waar de prijsdruk voor eengezinswoningen voelbaar is. De mediaan vastgoedprijzen voor eengezinswoningen liggen globaal gezien lager dan de vastgoedprijzen voor Vlaanderen. De prijzen staan echter onder druk. O.a. door de relatief sterke toename van het aantal huishoudens in het actieterrein stijgt de vraag naar betaalbare woningen. De mediaan prijzen voor appartementen zijn vergelijkbaar met die voor Vlaanderen. Hier is de prijsdruk minder groot, maar de maatschappij bouwt slechts met mondjesmaat sociale appartementen.

Toch scoort KLE goed op 9 van de 10 beoordeelde operationele doelstellingen en zeer goed op één ervan. De visitatiecommissie beviel in het kader van het visitatieproces aan om de instandhouding van het bijkantoor in Lanaken expliciet te bespreken in de schoot van de raad van bestuur en dat gebeurde op 22/11/2018. (OD 5.2)

Prijsbewust bouwen

De maatschappij legt haar focus op prijsbewust bouwen. Dat is ook meteen haar sterkste punt. Zowel de raad van bestuur, de directie alsook de medewerkers zijn doordrongen van de ambitie om een kwalitatieve (casco) sociale woning af te leveren. Dit gebeurt tegen een prijs die, mits het afsluiten van een Vlaamse Woonlening, betaalbaar blijft gezinnen uit de sociale doelgroep. KLE heeft de kosten van nieuwbouwprojecten goed onder controle. Ze heeft een beperkt aantal contractwijzigingen, waardoor quasi alle projecten voldoen aan de maximale kostprijsnorm. De maatschappij is zich bewust van de koopkracht van de kandidaat-kopers en houdt bij de prijszetting hiermee bewust rekening. Het meenemen van de kostprijs van de woningen of appartementen als gunningscriterium bij de selectie van ontwerpers, en het bijwerken en strikter toepassen van de eigen ontwerprichtlijnen, zijn enkele suggesties om tot nog betere prestaties te komen.

Aangepaste programmatie i.f.v. het lokaal woonoverleg

De wachtlijst van de maatschappij bestaat hoofdzakelijk uit kandidaat-kopers voor eengezinswoningen, met een voorkeur voor halfopen bebouwing. Hoewel dit segment goed vertegenwoordigd blijft in het aanbod van de maatschappij, stuurde ze haar aanbod ook bij naar gemengde projecten met meer appartementen. Dit gebeurde op basis van de bevindingen van het lokaal woonoverleg in de gemeenten van haar actieterrein. KLE vindt het realiseren van kleinere appartementen een extra moeilijke opdracht. De doelgroep voor deze appartementen is minder mobiel en wil dus vaak in het centrum wonen. Tegelijk zijn dit ook inbreidings- of vervangingsbouwprojecten, waarvan de kostprijs moeilijker onder controle te houden valt. KLE zet niet in op aangepaste woningen, maar staat er wel voor open indien er een aantoonbare nood vastgesteld wordt op het lokaal woonoverleg. De maatschappij voert ook analyses uit op de eigen wachtlijsten. Daaruit blijkt dat de grote meerderheid van kandidaat kopers bestaat uit alleenstaanden zonder kinderen. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij een duidelijke visie heeft op het gewenste aanbod, en de programmatie ook bijstelt i.f.v. het lokaal woonoverleg.

Het valt de visitatiecommissie echter op dat iets meer dan 60% van de meer dan 1.000 kandidaat kopers van KLE geïnteresseerd in een eengezinswoning, alleenstaand is. Daarvan heeft 66% geen kinderen, terwijl de eengezinswoningen die de maatschappij bouwt minstens drie slaapkamers hebben. Bij de kandidaat kopers van eengezinswoningen die niet alleenstaand zijn, heeft iets meer dan 40% geen kinderen en ongeveer 50% één of 2 kinderen. De visitatiecommissie vindt dat het aanbod van de maatschappij hier het doel van sociale woningbouw gedeeltelijk voorbij schiet en zal hieromtrent een aanbevelingen voor het Vlaams woonbeleid formuleren.

Verbeterde klantgerichtheid

KLE heeft een belangrijke inspanning geleverd om haar klantgerichtheid te verbeteren. De maatschappij heeft geïnvesteerd in de ontwikkeling van een nieuwe website, stelde verschillende informatiebrochures samen en organiseert ook kijkdagen bij de lancering van nieuwe projecten. De klanten zijn tevreden over de dienstverlening en geven de maatschappij in haar enquête ook een betere score met betrekking tot informatieverstrekking. Daarmee komt de maatschappij grotendeels tegemoet aan de aanbeveling uit het vorige visitatierapport. KLE organiseert klantentevredenheidsenquêtes en trekt daar ook conclusies uit om haar werking te verbeteren. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij die acties gerust wat meer in de verf mag zetten in haar externe communicatie.

Stevige financiële positie

KLE beschikt over een portefeuille aan gronden van iets meer dan 40 ha en had eind 2016 een netto kaspositie van 7,3 miljoen euro. Een stevige financiële basis bij een maatschappij die de focus legt op het ontwikkelen en bouwen van sociale koopwoningen is op zich niet ongewoon., KLE behoort wat betreft haar financiële leefbaarheid wel tot de koplopers uit de sector. De werkingskosten behoren doorgaans tot de laagste uit de sector, door een doelgerichte inzet van mensen en middelen.

Bouwen zonder subsidies is een stevige uitdaging

Door het wegvallen van subsidies voor de koopsector zal het verder bouwen van sociale koopwoningen in de toekomst een belangrijke uitdaging zijn voor de maatschappij. KLE beschikt echter over voldoende inzicht in haar financiële leefbaarheid, alsook in de factoren en risico's die deze beïnvloeden. Bovendien heeft KLE een aanzienlijke grondreserve die ze kan inzetten voor het verwezenlijken van betaalbare koopwoningen. Ze slaagt er tevens in om de grondreserve op peil te houden, wanneer ze sociale koopwoningen realiseert. De maatschappij analyseert eveneens de impact van het wegvallen van subsidies.

KLE zet in op het optimaliseren van haar activiteiten op diverse vlakken: het product (*bouwen van grotere dichtheden en aanbieden van compacte gestandaardiseerde type-woningen*), het aanboren van een nieuw segment betaalbaar wonen (*door de realisatie van 'bescheiden woningen*), het toepassen van nieuwe afzetformules (*zoals erfpacht, de verkoop van opstallen, gevolgd door de verkoop van de grond*), organisatorische aanpassingen (*via fusie met huurmaatschappijen*) en het objectiveren van de inzet van beschikbare reserves per gemeente . Daarbij gebruikt de maatschappij systematisch haar financiële planning en interne boordtellen om na te gaan wat de impact van elke optimalisatie zou kunnen zijn.

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

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

3. DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

In 1937 werd de *'Gewestelijke Maatschappij voor den Kleinen Landeigendom'* met zetel te Tongeren opgericht. Eind 1993 kwam het tot een fusie met de gewestelijke vennootschap 'Land Voor Allen' uit Lanaken. Eind 1994 fuseerde vervolgens de 'Gewestelijke Vennootschap Kleine Landeigendom Tongeren-Lanaken' met de 'Gewestelijke Landmaatschappij' uit Hasselt en kreeg de nieuwe benaming 'Kleine Landeigendom'. In 2000 fuseerde de KLE met de gewestelijke vennootschap 'Een huis met een tuintje' uit Diepenbeek. Het actieterrein van KLE breidde hierdoor uit met Bilzen, Kortesseem en Wellen. De gemeente Diepenbeek werd toegevoegd aan het actieterrein van Landwaarts CV. Driekwart van de aandelen zijn in handen van de gemeenten, één achtste in handen van particulieren. De overige aandeelhouders zijn het Vlaamse Gewest, de provincie Limburg en het OCMW van Tongeren.

Volgende gemeenten maken deel uit van het actieterrein van de SHM: Alken, Bilzen, Borgloon, Gingelom, Halen, Hasselt, Heers, Herk-de-Stad, Herstappe, Hoeselt, Kortesseem, Lanaken, Maasmechelen, Nieuwerkerken, Riemst, Sint-Truiden, Tongeren, Voeren en Wellen. Herstappe is geen aandeelhouder maar behoort wel tot het actieterrein.

Eind 2017 stonden 1.334 personen op de wachtlijst voor de aankoop van een woning, appartement of kavel. Dat zijn er ca. 100 meer dan in 2016 (1.228) en ca. 150 meer dan in 2015 (1.167). De meeste kandidaten (85%) schrijven zich in voor de aankoop van een eengezinswoning. Enkel in Hasselt (70 kandidaten) en Sint-Truiden (22 kandidaten) staan er meer dan 20 personen op de wachtlijst voor een appartement.

De maatschappij telt momenteel 6 medewerkers: een architect, een technisch adviseur, een boekhouder, 2 administratief bedienden en een directeur. Het directiecomité bestaat uit de voorzitter, een ondervoorzitter en 4 andere leden. De directeur maakt deel uit van het directiecomité, maar heeft slechts een raadgevende stem. De voorzitter van het directiecomité zit ook de raad van bestuur voor. De raad bestaat uit 25 leden (eind 2017), overwegend vertegenwoordigers van de gemeenten uit het actieterrein, een vertegenwoordiger van de provincie Limburg en een aantal particulieren.

Over de voorbije 23 jaar, vanaf 1994 (fusie met de Gewestelijke Landmaatschappij) tot 2017, heeft KLE 1.394 sociale koopwoningen gebouwd in de 19 gemeenten van haar actieterrein. Van de 1.394 sociale koopwoningen, waren er 1.217 eengezinswoningen en 177 appartementen. De maatschappij werkt voor gemengde projecten met huur- en koopwoningen samen met andere SHM's zoals Cordium, Nieuw Sint-Truiden en Woonzo.

3.2 Beschrijving omgeving

In het actieterrein van de KLE zijn er in 2016 ongeveer 150.000 huishoudens. Dit is zowat 5% van het totale aantal huishoudens in Vlaanderen. De verwachting is dat het aantal huishoudens in het actieterrein ten opzichte van 2016 zal toenemen met 7,1% tegen 2020 en met 12,3% tegen 2030. Deze verwachte stijging is meer uitgesproken dan de verwachte stijging voor Vlaanderen (2,9% toename tegen 2020 en 9% toename tegen 2030). In het actieterrein wonen 355.653 personen. De volgende gemeenten hebben hierin het grootste aandeel: Hasselt (76.685 inwoners), Sint-Truiden (40.158 inwoners), Maasmechelen (37.696 inwoners), Bilzen (31.829 inwoners), Tongeren (30.720 inwoners) en Lanaken (25.793 inwoners). Herstappe telt slechts 89 inwoners. De gemiddelde gezinsgrootte in het actieterrein is 2,4 (tegenover 2,35 voor Vlaanderen). Het mediaan netto belastbaar inkomen is lager dan het mediaan netto belastbaar inkomen voor Vlaanderen, maar is in de periode 2014-2016 sterk gestegen van 15.900 euro tot 18.500 euro. De werkloosheidsgraad bedraagt 6,85% (tegenover 7,46% voor Vlaanderen) en het percentage leefloners 0,22% (tegenover 0,48% voor Vlaanderen). De spreiding van de bevolking volgens leeftijd ziet er in het actieterrein als volgt uit: 19,6% in de categorie 18-34 jaar, 42,7% in de categorie 35-64 jaar, 19,9% is ouder dan 65 jaar. Voor Vlaanderen lopen deze cijfers gelijk; alleen is de categorie 18-34 jaar met 20,3% iets beter vertegenwoordigd en de categorie 35-64 jaar iets minder (40,6%).

Het totale aantal woonegelegenheden in het actieterrein bedraagt 156.352. Hiervan hebben 34% betrekking op open bebouwing (30,4% voor Vlaanderen), 29% op halfopen bebouwing (19,7% voor Vlaanderen), 23% op flatgebouwen (26,3% voor Vlaanderen) en 14% op gesloten bebouwing (23,6% voor Vlaanderen). De bebouwingstypologie heeft dus een meer open karakter dan gemiddeld in Vlaanderen, al zien we daar een kleine evolutie van 1% t.a.v. het vorige visitatierapport. Maar ook per gemeente in het actieterrein verschillen de verhoudingen van de typologie. Voor gesloten bebouwing is het relatief aandeel alleen in de volgende gemeenten groter dan 20%: Tongeren (25%), Sint-Truiden (20,7%) en Gingelom (20,4%). Voor halfopen bebouwing is het relatief aandeel alleen in de volgende gemeenten lager dan 20%: Hasselt (19,7%), Herk-de-Stad (18,6%) en Herstappe (15,6%). In de volgende gemeenten bestaat meer dan de helft van het woningpatrimonium uit open bebouwing: Herstappe (81,3%), Herk-de-Stad (66,3%), Alken (64,8%), Nieuwerkerken (63%), Halen (57,1%), Voeren (56,5%), Wellen (54,7%). Het relatief aandeel van flatgebouwen is alleen in de volgende gemeenten hoger dan 20%: Hasselt (38,4%), Lanaken (28,1%), Maasmechelen (24,8%), Bilzen (23,1%), Sint-Truiden (23,1%) en Tongeren (21%).

De mediaan verkoopprijs voor een eengezinswoning in het actieterrein is met 4,5% gestegen ten aanzien van 2011 en bedraagt 174.250 euro in 2016. Een mediaan verkoopprijs wil zeggen dat er exact evenveel eengezinswoningen werden verkocht aan een hogere prijs dan aan een lagere prijs. De mediaanprijs voor een eengezinswoning in het actieterrein van de SHM ligt bijna in elke gemeente lager dan de mediaanprijs voor Vlaanderen (215.000 euro in 2016). Enkel in Hasselt was de mediaan verkoopprijs voor een eengezinswoning in hoger: 217.500 euro in 2016. In 2012 waren de eengezinswoningen nog het goedkoopst in Tongeren (135.000 euro), maar hier viel er een sterke toename van de prijzen te noteren met 14,8 % tot 155.000 euro in 2016. In het actieterrein van de SHM zijn de belangrijkste prijsstijgingen voor eengezinswoningen in de laatste 5 jaar te vinden in Heers (+19,1%), Herk-de-Stad (+18,6%), Bilzen (+11,2%) en Nieuwerkerken (+14,5%). Enkel in Voeren (-25%), Maasmechelen (-5,9%) en Kortesseem (-3,7%) zijn de prijzen voor eengezinswoningen gedaald.

De mediaanprijs voor een appartement in het actieterrein van KLE is gestegen van 181.000 naar 190.000 euro in de periode 2011-2016 (+5%). Ook hier liggen de prijzen onder de mediaanprijzen voor appartementen in Vlaanderen: 198.000 euro in 2016. De mediaan prijzen voor appartementen waren in 2016 het hoogst in Nieuwerkerken (236.000 euro), Halen (225.000 euro), Herk-de-Stad (223.750 euro), Hasselt (200.250 euro) en Bilzen (200.199 euro). In 2016 was de mediaan verkoopprijs van een appartement met 166.000 euro het laagst in Heers.

In het actieterrein van de SHM zijn ook de volgende SHM's werkzaam: De Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting CV, Maaslands Huis CV, Hacosi CV, Cordium CV, Nieuw Sint-Truiden CV en Woonzo CV. Deze SHM's focussen op de realisatie en verhuur van sociale huurwoningen.

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: niet van toepassing

OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: Goed

De maatschappij realiseert in overleg met de gemeenten in haar actieterrein jaarlijks een aanzienlijk aantal koopwoningen en een beperkt aantal kavels. Ter ondersteuning van de koopactiviteiten verstrekt ze ook sociale leningen. KLE beschikt over een nieuwbouwplanning die een zicht geeft op de geprogrammeerde en nog niet geprogrammeerde productie. Bij de prijszetting houdt de maatschappij rekening met de ontleningscapaciteit van de kandidaat-kopers. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van KLE op dit vlak als goed.

- KLE Tongeren **focus op de verkoop van sociale koopwoningen** en ondersteunt die activiteit met het verstrekken van sociale leningen (Vlaamse Woonlening). De productie van de maatschappij behoort tot de grootste uit de sector:
 - In de periode 2012-2016 realiseerde KLE gemiddeld 57 koopwoningen per jaar, slechts 3 van de 25 SHM's met koopactiviteiten deden het beter.
 - Eind 2016 waren er 169 woningen aangemeld, slechts 4 van de 25 maatschappijen met koopactiviteiten hadden meer woningen aangemeld.
 - Eind 2016 waren er voor KLE 52 woningen en appartementen (5 projecten) opgenomen op de korte termijnplanning (KTP) en 135 woningen en appartementen (11 projecten) op de meerjarenplanning (MJP). Eind 2017 stonden er 40 woningen (4 projecten) op de KTP en 14 woningen (1 project) op de MJP.
- KLE verkocht 32 **sociale kavels** tussen 2012 -2016, in 2017 werd maar 1 sociale kavel verkocht. De maatschappij ziet de verkoop van sociale kavels niet als kernactiviteit. De KLE verkoopt sociale kavels op uitdrukkelijke vraag van de gemeentebesturen bij het ontwikkelen van grote verkavelingen om een mix te voorzien van koop-, huurwoningen en sociale kavels. In die optiek worden er ook gronden verkocht aan andere SHM's.
- In 2015, 2016 en 2017 werden respectievelijk in totaal 160, 134 en 149 **sociale leningen** afgesloten. Daarvan waren er in 2015 en 2016 iets minder dan de helft (62) leningen voor de aankoop van een groepsbouwwoning. In 2016 bedroeg het aantal leningen dat afgesloten werd voor de aankoop van een groepsbouwwoning slechts 31, maar in dat jaar werden ook minder koopwoningen verkocht.
- Wanneer de maatschappij tot de vaststelling komt dat een sociale lening niet haalbaar is, **verwijst ze** de kandidaat-leners **door** naar een erkende kredietmaatschappij of naar de private banken.
- De maatschappij beschikt over een **nieuwbouwplanning die afgestemd is op de financiële planning**, waarop alle lopende werven, de geprogrammeerde projecten en de niet geprogrammeerde projecten opgenomen zijn. De planning bevat zowel informatie met betrekking tot de subsidiebedragen en subsidiewijze, de bestelbedragen, de bouwpartners als de relevante sleuteldata. De planning wordt vastgelegd na overleg met de betrokken gemeentebesturen.

- De **mediaan verkoopprijs** van de grondaandelen bij de verkoop van sociale woningen bedroeg 49.000 euro of 112 euro / m². De maatschappij hanteert doelbewust een politiek om via de prijszetting van de grond, het totale aankoopbedrag te beperken tot de financieringsgrenzen van de Vlaamse Woonlening (212.700 euro voor gezinnen met 0,1 of 2 kinderen ten laste en 223.400 euro voor gezinnen met 3 kinderen ten laste). Ondanks het aanrekenen van 75% van de venale waarde (maximum), waren sommige projecten in 2016 en 2017 verlieslatend.
- **KLE werkt in haar actieterrein ook samen met de huurmaatschappijen** die er actief zijn. Een goed voorbeeld hiervan is de samenwerking met SHM Nieuw St-Truiden in het project tussen de Jan Van Xantenlaan en de Dellingwaidestraat te Sint Truiden. Hier bouwt de maatschappij een gemengd project van koopwoningen, huur- en koopappartementen: 3 appartementsblokken met respectievelijk 15 huurappartementen (blok 3), 9 huurappartementen (blok 4) en 19 koopappartementen (blok 2). Er worden ook 6 sociale koopwoningen (blok 1) voorzien.

OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt

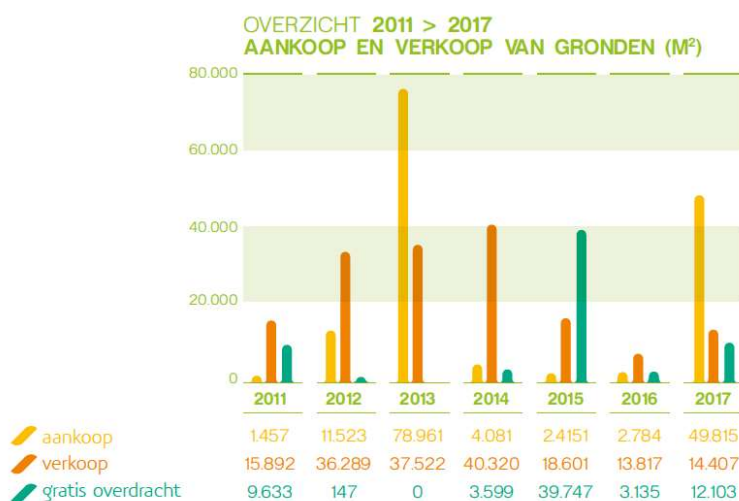
Deze doelstelling is bij besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2016 geschrapt als afzonderlijke doelstelling en wordt daarom door de visitatiecommissie niet beoordeeld. De onderliggende vereisten zijn ondergebracht bij OD 1.2.

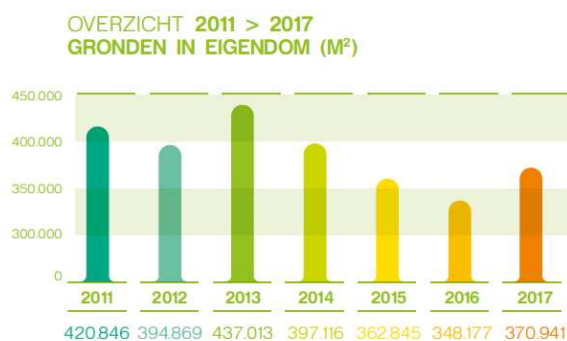
OD 1.4: De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren

Beoordeling: goed

Ondanks de stijgende grondprijzen slaagt KLE erin om haar grondreserve op peil te houden en zo in de toekomst een gelijkaardig aantal sociale koopwoningen mogelijk te maken. Ze beschikt over een grondvoorraad van iets meer dan 40 ha en neemt ook deel aan de CBO procedures. De maatschappij levert hier een goede prestatie.

- KLE beschikte eind 2016 over **41,76 ha gronden**, dat is meer dan 94% van alle SHM's. Van deze grondvoorraad was er ca 3 ha geklasseerd als openbaar domein. Voor deze 3 ha gebeurt het onderhoud vanaf de voorlopige oplevering reeds door de betreffende gemeente, in afwachting van de gratis grondoverdracht.
- In 2015, 2016 en 2017 werden respectievelijk nog 2,4 ha, 0,3 ha en 5 ha gronden bijgekocht, waardoor de maatschappij de grondvoorraad op peil kon houden om sociale woonprojecten te realiseren. In het jaarverslag geeft de maatschappij steeds een overzicht van de aankopen, verkopen en gratis grondoverdrachten.





Bron: Jaarverslag KLE, 2017, p 26

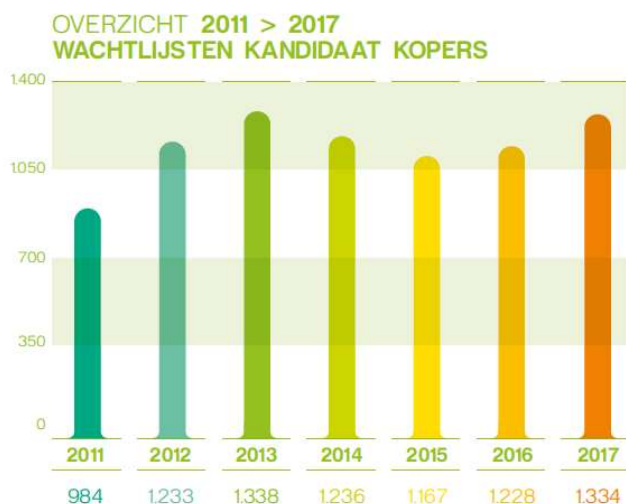
- KLE gaat op zoek naar **alternatieve vormen van eigendomsverwerving**. Zo stelde ze zich meermaals kandidaat voor de Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO) voor de koopsector. Enkel in 2005 leidde dit tot de realisatie van een project van 14 huur- en 14 koopappartementen. Bij andere deelnames werden de projecten door de VMSW uiteindelijk niet weerhouden. In enkele gevallen leidde de deelname aan de CBO procedure indirect tot een project, doordat de SHM de gronden achteraf aankocht van de aanbieders. De reden voor deze werkwijze is volgens de SHM te zoeken in het feit dat de aanbieders er niet in slaagden om de constructiekost binnen de prijsnorm te houden. Dit was bijvoorbeeld het geval in Hasselt (project Ekkelgarden) en Voeren (project Hoeneveldje).

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

Beoordeling: Goed

De wachtlijst van de maatschappij bestaat hoofdzakelijk uit kandidaat-kopers voor eengezinswoningen, met een voorkeur voor halfopen bebouwing. Hoewel dit segment goed vertegenwoordigd blijft in het aanbod van KLE stuurde ze daarnaast haar aanbod bij naar gemengde projecten met meer appartementen. Dit gebeurde op basis van de bevindingen van het lokaal woonoverleg in de gemeenten van haar actieterrein. De maatschappij vindt het realiseren van kleinere appartementen een extra moeilijke opdracht. De doelgroep voor deze appartementen is minder mobiel en wil dus vaak in het centrum wonen. Tegelijk zijn dit ook inbreidings- of vervangingsbouwprojecten, waarvan de kostprijs moeilijker onder controle te houden valt. KLE zet niet in op aangepaste woningen, maar staat er wel voor open, indien er in het LWO een nood aangetoond kan worden. De maatschappij voert analyses uit op de eigen wachtlijsten en daaruit blijkt dat de grote meerderheid van de kandidaat kopers hoofdzakelijk bestaat uit alleenstaanden zonder kinderen zonder directe nood aan een woning met 3 slaapkamers. De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij een duidelijke strategie en visie heeft op het gewenste aanbod, en de programmatie ook bijstelt i.f.v. het lokaal woonoverleg. KLE presteert goed voor deze operationele doelstelling.

- In het jaarverslag zijn een aantal basisgegevens opgenomen met betrekking tot de wachtlijsten. Eind 2017 stonden **1.334 personen op de wachtlijst** voor de aankoop van een woning, appartement of kavel.



Bron: Jaarverslag KLE, 2017, p 30

- De meeste kandidaten schrijven zich in voor de aankoop van een eengezinswoning. Enkel in Hasselt (70 kandidaten), Sint-Truiden (22 kandidaten) staan er meer dan 20 personen op de wachtlijst voor een appartement. De maatschappij houdt bij welke kandidaat kopers geïnteresseerd zijn in de aankoop van een appartement of woning. Daaruit blijkt dat 85% van de kandidaten op zoek zijn naar een eengezinswoning. Uit ervaring weet de SHM dat er binnen dit segment ook een duidelijke voorkeur is voor hoekwoningen en halfopen bebouwingen. De maatschappij maakt verder ook analyses van haar wachtlijsten per gemeente en analyseert de gegevens ook naar gezinssituatie, leeftijd en woonplaats.

Het valt de visitatiecommissie op dat iets meer dan 60% van de meer dan 1.000 kandidaten geïnteresseerd in een eengezinswoning, alleenstaand is. Daarvan heeft 66% geen kinderen, terwijl de eengezinswoningen die de maatschappij bouwt minstens drie slaapkamers hebben. Bij de kandidaat kopers van eengezinswoningen die niet alleenstaand zijn, heeft iets meer dan 40% geen kinderen en ongeveer 50% één of 2 kinderen. De visitatiecommissie vindt dat het aanbod van de maatschappij hier het doel gedeeltelijk voorbij schiet. Binnen het segment van de kandidaat-kopers van een eengezinswoning komt ongeveer 55% uit de eigen gemeente of stad en nog eens 30% uit de aanpalende gemeente of stad. Iets minder dan 85% van de kandidaat kopers in dit segment is jonger dan 46.

Iets meer dan 90% van de kandidaat-kopers van een appartement is alleenstaand, waarvan 80% zonder kinderen. Binnen dit segment komt ongeveer 57% uit de eigen gemeente of stad en nog eens 25% uit de aanpalende gemeente of stad. 72% van de kandidaat-kopers van een appartement is jonger dan 46.

Ook voor wat betreft de sociale kavels, bestaan de kandidaat kopers hoofdzakelijk uit alleenstaanden, waarvan 90% zonder kinderen. 45% van de kandidaten komt uit dezelfde gemeente stad en nog eens uit 38% uit de aanpalende gemeente of stad. 94% van de kandidaten voor een sociale kavel is jonger dan 46 jaar.

De visitatiecommissie vindt het goed dat de maatschappij werk maakt van het analyseren van de wachtlijsten, omdat dit relevante informatie is die op het lokaal woonoverleg aan bod kan komen. De suggestie hier is ook om bij het weigeren van de woningen / appartementen (momenteel wordt volgens de maatschappij 1 op 5 kandidaten effectief eigenaar) na te gaan of dit aandeel weigeringen hoger ligt bij alleenstaanden dan bij andere kandidaten. Voorlopig is de vaststelling hier dat de wachtlijsten bevolkt worden door zeer veel alleenstaanden zonder kinderen waarvoor niet onmiddellijk een nood bestaat om een woning met 3 slaapkamers aan te kopen.

- KLE wil **basiswoningen aanbieden** aan haar kopers, maar vindt dat aangepaste woningen voor haar geen streefdoel zijn. Niettemin stelt de maatschappij dat zij open staat voor de realisatie van aan-

gepaste woningen indien er op een lokaal woonoverleg vastgesteld zou worden dat daar een specifieke nood aan is. Deze houding wordt ook bevestigd door de woonactoren waarmee de visitatiecommissie sprak.

- KLE is aanwezig of vertegenwoordigd op het lokaal woonoverleg van de gemeenten die deel uitmaken van het actieterrein. Bij het inplannen van de projecten houdt de maatschappij rekening met de aanbodvisie van de gemeenten inzake sociale koopwoningen en – kavels. Zo wordt in het woonbeleidsplan van de Stad Tongeren de nood omschreven aan kleinere, compacte woningen voor alleenstaanden en woningen met 3 slaapkamers. In het Woonplan Hasselt 2030 worden woonnoden geïdentificeerd bij alleenstaanden en nieuw-samengestelde gezinnen. De maatschappij heeft woningen met 3 slaapkamers in het basisaanbod en wil invulling geven aan de overige doelstellingen; dit door in te zetten op compactere woningen en het realiseren van gemengde projecten waarin meer appartementen voorzien worden. De woonactoren bevestigen dat KLE de suggesties uit het LWO ter harte neemt, zowel naar bijsturing van projecten (omwille van lokale beleidsvisies of andere opportuniteiten) als in andere aangelegenheden (zoals promotie voor het koopaanbod om de juiste doelgroep te bereiken).
- Zoals blijkt uit de omgevingsanalyse is het aandeel inwoners in de categorie 35-64 jaar relatief hoger in het actieterrein van de SHM. Tijdens de gesprekken bleek dat het aantal alleenstaanden in Hasselt en Tongeren sterk toeneemt. De maatschappij ervaart dat de doelgroep van alleenstaanden minder geneigd is om tot de aankoop van een woning over te gaan, omwille van het beperktere inkomen of door onzekerheid over de toekomstige gezinssamenstelling. **KLE probeert invulling te geven aan de doelstelling om ook voor deze doelgroepen een aanbod te voorzien in meer geïntegreerde projecten.** Ze ervaart hierbij moeilijkheden om dit aan een aanvaardbare kostprijs te kunnen doen. Het is wenselijk om dit type appartementen in het centrum van de gemeente te voorzien, maar tegelijk gaat een dergelijke ontwikkeling vaak ook gepaard met afbraak en/of sanering van bestaande panden en gronden. De maatschappij bouwt momenteel in de gemeente Wellen 4 appartementen met 2 slaapkamers. Verder zijn er ook projecten met appartementen (telkens 2 slaapkamers) gepland in Hasselt (10 en 24), Sint-Truiden en Tongeren. Een andere voorbeeld van een dergelijk project is een geplande verkaveling in de Sportstraat te Heers. Hier zullen naast 20 sociale woningen ook 8 appartementen gerealiseerd worden. De aanbevelingen van het lokaal woonoverleg eind 2017 zullen verwerkt worden in het definitief ontwerp. In Maasmechelen realiseert de maatschappij een inbreidingsproject: de renovatie van de school (6 appartementen met 2 slaapkamers), de langsliggende hoeve (2 appartementen met respectievelijk 2 en 4 slaapkamers), en de bouw van 16 sociale koopwoningen met 3 slaapkamers.
- Over het algemeen **verkoopt KLE zeer vlot** de door haar gerealiseerde woningen. Volgens de maatschappij koopt 1 op de 5 aangeschreven kandidaten een woning. Enkel in gemeenten met een kleinere wachtlijst duurt het wat langer om een project toe te wijzen.

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: niet van toepassing

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

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

KLE heeft de kosten van nieuwbouwprojecten goed onder controle. Zij vertrekt vanuit een actuele visie op prijsbewust bouwen, die ervoor zorgt dat er vanaf de aankoop van gronden, via ontwerp tot realisatie aandacht is voor het beheersen van bouwkosten. De totale kostprijs inclusief meerwerken is iets hoger dan de totale kostprijsnorm, maar door prijsbewust ontwerp en aanbesteding voldoen quasi alle nieuwbouwprojecten aan de maximale kostprijsnorm. De maatschappij is zich ook bewust van de koopkracht van de kandidaat-kopers en houdt bij de prijszetting hiermee bewust rekening. De visitatiecommissie beoordeelt het prijsbewust bouwen van KLE als goed, maar suggereert om de kostprijs van het ontwerp mee te nemen als gunningscriterium bij de selectie van de ontwerpers, om de eigen ontwerprichtlijnen periodiek bij te werken en deze strikter toe te passen.

- Prijsbewust bouwen wordt o.a. gemeten op basis van de vergelijking met de **maximale kostprijsnorm** zoals die door de Vlaamse overheid is bepaald en als referentiepunt wordt gebruikt bij het verstrekken van de gesubsidieerde financiering voor de nieuwbouw en renovatieprojecten. De mate waarin de SHM deze norm kan aanhouden tijdens de realisatie (inclusief contractwijzigingen) bepaalt in welke mate de SHM daadwerkelijk prijsbewust bouwt.
- Het is de **visie** van KLE Tongeren dat verdicht, compact en geschakeld wonen prijsbewust en duurzamer is. Lagere grondaandelen en compacte woningen zorgen immers voor lagere verkoopprijzen. De oplevering is semi-casco: een deel van de afwerking is ten laste van de koper. Door het wegvallen van subsidiering is de realisatie van inbreidingsgerichte, kernversterkende vervangingsbouwprojecten niet meer mogelijk tegen betaalbare prijzen voor de doelgroep, aldus KLE. Zij is genooddacht de sociale koopwoningen meer te uniformiseren en standaardiseren, zonder extra aandacht voor de kwaliteit van wonen en woonomgeving.
- De visitatiecommissie ging na in hoeverre KLE de maximale kostprijsnorm respecteert en analyseerde daarvoor 17 projecten met nieuwbouw sociale koopwoningen in de periode 2015-2017. Er werd zowel naar de aankoop, ontwerpfasen (raming ten opzichte van kostprijsnorm) als naar de realisatie gekeken (inclusief meer- en minderwerken):
 - Reeds bij de **aankoop van gronden** heeft KLE aandacht voor de financiële haalbaarheid van een project. In de beslissingen van het directiecomité en de raad van bestuur worden berekeningen getoond en maximale aankoopbedragen vastgesteld. Hierbij houdt de SHM rekening met het wegvallen van subsidiemogelijkheden (voor verwerving, sloop, aanleg infrastructuur), het te realiseren aantal woningen, de maximale leningplafonds (van gesubsidieerde hypothecaire leningen) die gelden voor de kandidaat-kopers en het maximaal aanrekenen van 75% van de venale waarde van de grond in de aankoopprijs van de woning.
 - KLE vertrekt vanuit de **ontwerpleidraad** van de VMSW, simulatietabel, bestek en gids infrastructuur aanleg en wijst het ontwerpteam op de maximale kostprijsnorm. Per project verstrekt zij ook enkele specifieke instructies aan ontwerpers, bijvoorbeeld over de aanwezigheid van een garage of tuinhuis. Bij het ontwerp wordt de circulatieruimte in de woningen tot het minimum beperkt. De keuken sluit altijd rechtstreeks aan op de leefruimte. De badkamer wordt in het nachtgedeelte van de woning gesitueerd en voorzien van bad met mogelijkheid tot douchen. Eén van de manieren om kostprijsbewust te bouwen is het verminderen van het aantal arbeidsuren. De maatschappij probeert deze besparingsmogelijkheid door te drukken in haar bestekken. KLE schrijft grotere formaten muurblokken en gevelstenen voor, net zoals afwerkingsvrije materialen (prefab dakelementen, prefab terrassen). De maatschappij overweegt hierin nog een stap verder te zetten door te onderzoeken of meer standaardisatie (bijvoorbeeld door het herhalen van typewoningen) mogelijk is. Aandacht voor prijsbewust bouwen is geen expliciet selectie- en gunningscriterium bij het aanstellen van het ontwerpteam. Wel wordt er gekeken naar eerdere ervaringen van ontwerpers met sociale woningen en de kostprijzen daarvan. Van alle 17 onderzochte projecten valt de raming bij het definitief ontwerp binnen de maximale kostprijsnorm (82-99%). De aanbesteding van de werken leidde slechts bij 1 project tot een overschrijding van de maximale kostprijsnorm (Bergstraat – Borgloon, 4 woningen: 105%, hier werden kosten bespaard in de realisatie waardoor het project toch onder de maximale kostprijsnorm bleef).

- Bij de **realisatie** van nieuwbouwprojecten worden er contractwijzigingen (voor meer- en minderwerken, wijziging van opdracht en verrekening van hoeveelheden) door de SHM goedgekeurd. Deze contractwijzigingen tellen mee in de uiteindelijke kostprijs van een project. In 2016 werden er ten opzichte van de aanbestede bedragen ca. 1, % aan contractwijzigingen goedgekeurd; bij 91% van de SHM's ligt dit aandeel lager. In de visitatieperiode lagen de contractwijzigingen meestal rond de 1%, in 2012 beduidend lager (0,06%) en in 2013 beduidend hoger (1,58%). Alle jaren van de visitatieperiode zijn de contractwijzigingen bij KLE boven de norm van 0%. Dit is op zichzelf beschouwd en vergeleken met andere SHM's hoog, maar belangrijker is om na te gaan of de de maximale kostprijsnorm overschreden wordt door het aanbestedingsbedrag, verhoogd met de contractwijzigingen tijdens de realisatiefase. De visitatiecommissie stelt vast dat bij slechts 3 van de 17 onderzochte projecten dit het geval is, met 0,4 tot 0,8% overschrijding van de norm. De reden voor de overschrijding wordt verder toegelicht.
- De visitatiecommissie stelt voor de 17 onderzochte projecten vast dat naast onvoorziene en moeilijk te beïnvloeden contractwijzigingen (fundering, infra) ook een behoorlijk aantal door de maatschappij beïnvloedbare contractwijzigingen goedgekeurd werden. Globaal gaat het hier vooral om wijzigingen in toegepaste technieken (ventilatie, regenwaterrecuperatie en bekabeling) en in het uitrustings- of afwerkingsniveau van de woningen (automatische garagepoorten, verhardingen en afwerking van tuinen). Deze wijzigingen zijn gedeeltelijk te verklaren door veranderende regels en ervaringen van KLE in andere lopende projecten. De maatschappij geeft aan dat de dossiers in deze projecten ook niet alles voorzagen, omdat de ontwerprichtlijnen nog onvolledig waren of onvoldoende toegepast werden. Samen met de visitatiecommissie stelt zij bijvoorbeeld vast dat in 9 van de 17 projecten substantiële wijzigingen van de opdracht hebben plaatsgevonden die de SHM had kunnen voorkomen door in het ontwerp automatische garagepoorten te laten voorzien. Hier is betere (dossier)opvolging, evaluatie van projecten en het periodiek aanpassen van ontwerprichtlijnen aangewezen.
- KLE vertrekt vanuit een visie op **kostprijbewust bouwen** en stelt deze visie bij aan de hand van ervaringen in projecten en actualiteiten (subsidies die wegvallen). De werkwijze van de maatschappij leidt tot kostprijbewust handelen vanaf de grondaankopen, ontwerpfase tot en met de realisatie van nieuwbouwwoningen. Van de 17 onderzochte projecten zijn er slechts 3 die uiteindelijk bij realisatie de maximale kostprijsnorm overschrijden met 0,4 tot 0,8%. De visitatiecommissie suggereert om de kostprijs van het ontwerp expliciet op te nemen als selectie- en gunningscriterium bij de keuze van de ontwerpers en de ontwerprichtlijnen periodiek te herzien alsook strikter toe te passen. De visitatiecommissie vertrouwt erop dat de in 2018 nieuw aangestelde medewerker de werkdruk van de architect kan verlichten en een betere opvolging van bestekken, dossiers en werven mogelijk maakt. Daarnaast kan KLE nu ook tijd steken in het periodiek aanpassen van ontwerprichtlijnen en het onderzoeken van verdere standaardisatie van (type)woningen i met effect op kostprijzen en prijsvoordeel bij ontwerp alsook aanbesteding.
- Het prijsbewust bouwen van koopwoningen kent naast het voldoen aan de kostprijsnorm nog een ander aspect: de **verkoopprijs van de woning**. KLE levert de koopwoningen op zonder vloerafwerking, muurbetegeling, keukenmeubilair, gordijnkasten, schilderwerken en buitenverhardingen. Voor de koper leidt dit tot een lagere aankoopprijs én de mogelijkheid om naar eigen smaak in te richten. In functie van de totaalprijs van de woningen beslist KLE of zij het maximale aandeel van de venale waarde van de grond (75%) aanrekent of daarop een korting toepast. KLE heeft het prijsplafond gesteld op ongeveer 212.000 euro, het maximaal te belenen bedrag voor een alleenstaande/echtpaar zonder kinderen. Indien mogelijk tracht de maatschappij de kostprijs onder de 200.000 euro te houden : de mediaan verkoopprijs van een nieuwbouw sociale koopwoning was in 2016 ongeveer 180.000 euro; een stijging van ongeveer 10.000 euro in de periode 2012-2016. Twaalf van de 335 in de visitatieperiode verkochte woningen hadden een prijs (net) boven 200.000. In de meest recent opgeleverde nieuwbouwprojecten is er ook een uitzondering: Ekkelgarden in Hasselt – een project met sociale last uit het grond en pandendecreet - met een hoog grondaandeel en verkoopprijzen tot 265.000 euro. Hier kon KLE geen beroep doen op subsidies voor de aanleg van de binnentuin, omdat die niet aan de Stad overgedragen kon worden. Dit moest bijkomend verrekend worden in de toch al hoger gelegen verkoopprijzen. Doorgaans geraken de woningen binnen de twee maanden verkocht. Een uitzondering zijn de vijf woningen aan de 1 septemberstraat in Voeren. KLE wijt dit aan de matige populariteit van Voeren. In het algemeen stelt de dat de kandidaat kopers een

duidelijke voorkeur hebben voor traditionele woningen met tuin en garage, die dan ook sneller verkopen.

- KLE beschikt over een tekst met daarin haar visie en werkwijze ten aanzien van **milieubewust bouwen**. Deze nota werd niet formeel goedgekeurd door de raad van bestuur of het directiecomité. Ze heeft dan ook geen formele status. Kernvernieuwende en kernversterkende projecten hebben weliswaar de voorkeur omdat de ecologische voetafdruk kleiner is (bebouwde gronden en aanwezige infrastructuur). De betaalbaarheid is hier een moeilijk te nemen horde. KLE legt de nadruk op duurzaam materiaalgebruik, natuurlijke grondstoffen en recyclage. Compact en geschakeld bouwen zorgen voor minder energievraag en er wordt rekening gehouden met inplanting ten opzichte van de zon. Door toepassing van beproefde technieken (regenwaterrecuperatie, vraaggestuurde ventilatie, lage temperatuurverwarming, groendaken, zonnepanelen en zonneboilers), doorgedreven isolatie en goede luchtdichtheid van de woningen zorgt KLE ervoor dat de woningen voldoen aan het geldend S-peil (voorheen K-peil en E-peil). De maatschappij gaat echter niet verder dan dat, wege omwille van de kostprijs en omdat ze kopers niet wil opzadelen met (hoge) onderhoudskosten van diverse technieken.

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: niet van toepassing

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

Beoordeling: niet van toepassing

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling: niet van toepassing

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

Beoordeling: niet van toepassing

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: zeer goed

Aan de hand van de analyse van de financiële ratio's voor de periode 2012 tot en met 2016 en de inhoud van de financiële planning beoordeelt de visitatiecommissie de financiële leefbaarheid van de KLE in haar aspecten momenteel als zeer goed. Door het wegvallen van subsidies voor de koopsector zal het voor de maatschappij een belangrijke uitdaging zijn om de rendabiliteit van haar projecten op peil te houden. KLE beschikt over voldoende inzicht in de financiële leefbaarheid, maakt analyses en zoekt naar alternatieven voor de toekomst, maar vreest dat dit alles onvoldoende zal zijn om haar financiële leefbaarheid op het huidige peil te kunnen behouden.

- De visitatiecommissie beoordeelt of de SHM een **evenwichtige financiële exploitatie** heeft die voortkomt uit onder meer een efficiënte en effectieve werking. De financiële gezondheid index (FiGI) is daarvoor een belangrijke indicator, die ook vergelijkingen met andere SHM's mogelijk maakt. Het vertrekpunt van de FiGI zijn tien financiële kengetallen of ratio's die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. Dit levert dertig kengetallen op die de basis vormen van de berekening. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een SHM: liquiditeit, solvabiliteit, rendabiliteit en kostenbeheersing. De FiGI drukt in een getal tussen 0 en 60 de financiële leefbaarheid uit. Waarbij 20 de ondergrens is. Voor elk van de vier aspecten wordt een deelscore berekend, zodat een SHM kan zien waar ze goed of minder goed presteert. Onderstaande tabel geeft de evolutie in de financiële leefbaarheid van KLE weer en de positie ten opzichte van andere SHM's.

FIGI KLE Tongeren				
2016	2015	2014	2013	2012
55,5	52	60	60	59
Een FIGI van 55,5 in 2016: 96% van de SHM's heeft een lagere FIGI score				

- KLE heeft een **financiële gezondheid** die tot de beste in de sector behoort; 95% van de SHM's had in 2016 een lagere FiGI dan 55,5. Ook de voorgaande jaren scoort de FiGI hoog. Alle onderliggende ratio's zijn goed. Hierbij moet worden opgemerkt dat de FiGI van SHM's met louter koopactiviteiten doorgaans zeer hoog is. Dit komt doordat:
 - deze maatschappijen doorgaans een zeer goede liquiditeitspositie hebben en houden doordat zij de kosten voor realisatie van koopwoningen door verkoop met een kleine marge recupereren. Bovendien worden in de berekening van de liquiditeitsratio's bij SHM's met koopactiviteiten de gronden als vlottende activa geboekt, met een positief effect op de ratio's tot gevolg;
 - de solvabiliteit (historisch bepaald) uitstekend is doordat de SHM nauwelijks vreemd vermogen (geen leningen) kent;
 - de rendabiliteit doorgaans goed is omdat er 'kleine' marges worden gerealiseerd per verkochte woning en sociale kavel, waarmee de werkingskosten gerecupereerd kunnen worden. Wanneer de SHM over historische gronden beschikt kan zij daarop ook een marge realiseren. Bij recent door KLE aangekochte gronden is de aankoopprijs hoger en de marge voor de maatschappij nihil zelfs wanneer zij 75% van de venale waarde van de grond (het maximum) aanrekent. Daarnaast zijn er opbrengsten uit uittredingsvergoedingen en een vergoeding voor uitstaande hypothecaire leningen;
 - de kostenbeheersing een veel directer effect heeft op de financiële leefbaarheid van de SHM, omdat verkoopmarges in essentie voldoende moeten zijn om werkingskosten te dekken. In de resultatenrekening 2016 wordt het totaal van kosten (45%) afgezet tegen het totaal van opbrengsten (55%);
- De voornaamste verklaring voor schommelingen in de FiGI is doorgaans dat in een bepaald jaar wel uitgaven werden gedaan voor de realisatie van sociale koopwoningen, maar ze pas effectief het jaar

daarna inkomsten opleverden omdat ze verkocht werden, of omdat subsidies in een bepaald jaar werden uitgekeerd.

- Zoals bij alle SHM's stort KLE Tongeren de middelen die niet direct nodig zijn voor de dagelijkse werking op een rekening courant bij de VMSW. De **netto kaspositie** bedraagt eind 2016 € 7,3 miljoen. Ruim 75% van de SHM's heeft een lagere kaspositie. De voorgaande vijf jaren groeide de kaspositie aan van € 5,8 miljoen in 2012 tot ruim € 10 miljoen in 2015. De fluctuaties worden veroorzaakt door grondaankopen die KLE met eigen middelen bekostigt. Ook is de verklaring te vinden in de bouwproductie en de verkoop van sociale kavels.
- Voor de **toekomst** (zie ook OD 5.4) verwacht KLE haar liquide middelen de komende vijf jaren (tot 2021) op peil te houden, met enkele fluctuaties als gevolg van de kosten en opbrengsten van de bouwproductie. In de periode 2021 tot en met 2026 nemen de liquide middelen fors toe tot bijna € 27 miljoen. Dat is het resultaat van een geplande verkoop van 84 sociale koopwoningen in die periode. Vanaf 2027 stelt de maatschappij een productie van 10-20 nieuwbouwwoningen per jaar voorop en schommelen de liquide middelen rond de 24 miljoen euro. KLE plaatst hier wel een kanttekening bij: na het wegvallen van de subsidies in de koopsector, de wens van gemeenten om kernversterkend te werken en de steeds hogere eisen ten aanzien van energiezuinigheid zullen toekomstige projecten duurder worden. Anderzijds is er aan de kant van de kopers een grens gesteld door maximaal te belenen bedragen te koppelen aan het inkomen en de koopprijs van de sociale woning. De bandbreedte waarin KLE kan opereren, het verschil tussen een haalbare, beleenbare verkoopprijs enerzijds en een kostendekkende verkoopprijs anderzijds, wordt zo zeer smal. De SHM voorziet dat zij haar reserves zal moeten aanspreken om verliezen op te vangen. Zij liet hiertoe een simulatie maken (zie ook OD 5.4).
- KLE heeft een **goed zicht** op de financiële gezondheid en weet waardoor deze is opgebouwd en welke factoren en risico's de financiële leefbaarheid beïnvloeden. Zo wordt onder andere in het jaarverslag 2016 uitgelegd wat de financiële gevolgen zijn van het wegvallen van subsidies voor sociale koopactiviteiten van SHM's. Er zijn nog projecten waarin KLE subsidie heeft bekomen voor de sloop, bouw en voor aanleg van infrastructuur. De maatschappij zal, na het wegvallen van deze subsidies, grotere dichtheden van kleinere basiswoningen moeten realiseren op reeds in het verleden aangekochte gronden. Een deel van haar visie om inbreidingsgericht en kernversterkend te werken, zal niet meer mogelijk zijn, vanwege te dure gronden die moeten worden aangekocht. KLE beschikt over uitgebreide analyses die besproken en toegelicht worden in de raad van bestuur en ook in het jaarverslag aan bod komen. Bij de projecten die de maatschappij in 2017 opleverde werd bij ongeveer de helft geen marge meer gerealiseerd en soms zelfs een verlies gemaakt. De directeur maakt diverse aanvullende analyses van het effect van subsidies op de kostprijs van projecten, de evolutie van de financiële gezondheid en een overzicht met de inkomsten en uitgaven zonder rekening te houden met de marges op nieuwbouwwoningen. Hieruit blijkt dat voor de hele visitatieperiode de marges uit nieuwbouwwerven broodnodig zijn om de vaste uitgaven van KLE te kunnen dekken. Wanneer deze marges verminderen (zie hierboven), moeten de reserves worden aangesproken. De maatschappij is zich daarvan bewust en onderzoekt het aanbieden van bescheiden woningen (bij maximaal 20% van het aanbod mogelijk en verkoopbaar met grotere marges), het aanbieden van compacte gestandaardiseerde 'typewoningen' (goedkoper ontwerp en aanbesteden), erfpacht (enkel de opstallen verkopen aan de doelgroep, gebruiksvergoeding voor de grond), fusie met huurmaatschappijen (diverse huurmaatschappijen zijn werkzaam in het actieterrein) en het objectiveren van de van de opgebouwde reserves per gemeente in het actieterrein in functie van strategische keuzes over de inzet ervan.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

In functie van het realiseren van de doelstellingen van KLE is de kostenbeheersing goed. De maatschappij doet ook inspanningen om efficiëntiewinsten te boeken. De totale werkingskosten voor de koopactiviteiten zijn relatief laag en de totale werkingskosten voor de leningen iets hoger vergeleken met andere SHM's, voornamelijk veroorzaakt door de personeelskosten. De visitatiecommissie vindt dat KLE de instandhouding van het bijkantoor in Lanaken opnieuw dient te evalueren, zodat uit de schriftelijke besluitvorming duidelijk blijkt welke haar motieven zijn om de dienstverlening op deze manier te blijven organiseren.

- Sinds 2014 wordt aan SHM's gevraagd de **werkingskosten over de activiteiten te verdelen**. KLE maakt hierbij een onderscheid in koopactiviteiten en leningsactiviteiten. Sinds 2014 worden ongeveer 60% van de totale werkingskosten ⁽¹⁾ door de maatschappij aan koopactiviteiten toegekend en de overige 40% aan de leningsactiviteiten. Deze verhouding kwam tot stand door in 2014 de uren van de medewerkers te registreren en deze verdeling ook op de volgende jaren toe te passen, ongeacht de verschillen in het aantal verkochte woningen en het aantal leningen.
- De werkingskosten van KLE worden uitgedrukt in kosten per verkochte woning en in kosten per bemiddelde lening. In de visitatieperiode betreft het ongeveer 9,800 euro per verkochte woning²; iets lager dan de periode ervoor (10.500 euro). Vergeleken met andere SHM's heeft KLE relatief lage totale werkingskosten voor de koopactiviteiten; ongeveer 75% van de SHM's met koopactiviteiten (inclusief gemengde SHM's) hebben hogere totale werkingskosten. Van de totale werkingskosten per verkochte woning is ongeveer 6.580 euro personeelskost, welke relatief stabiel bleven gedurende de visitatieperiode.
- Voor wat betreft de **leningsactiviteiten** maakte KLE in de visitatieperiode ongeveer 2.300 euro aan totale kosten per bemiddelde lening. Ten opzichte van andere SHM's positioneert KLE zich hier aan de bovenkant: ongeveer 75% van de SHM's met leningsactiviteiten hebben lagere totale kosten per lening. Hier bedraagt het aandeel personeelskosten in 2016 1.565 euro per lening. In de visitatieperiode steeg dit bedrag met meer dan 60%. Dit komt omdat de (vaste) personeelskosten toenamen en tegelijkertijd het aantal leningen fors daalde (tot 52) doordat nagenoeg alle koopwoningen gefinancierd worden met een Vlaamse Woonlening en er minder (31) woningen werden verkocht in 2016.
- Voor KLE is het **personeel** de belangrijkste kostenpost. De totale personeelskosten zijn relatief hoog, veroorzaakt door de hoge anciënniteit van de personeelsleden en de bijdrage aan de groepsverzekering. De personeelskosten (exclusief groepsverzekering) stegen met 60.000 euro in de afgelopen vijf jaar door een extra aanwerving en bevorderingen. De kosten voor de groepsverzekering stegen in dezelfde periode met bijna 40.000 euro en zijn eveneens relatief hoog, doordat de groepsverzekering een zekere vergoeding garandeert bij pensionering. In 2013 werd een nieuwe medewerker aangeworven: een administratief bediende, waardoor de totale equipe van KLE eind 2016 uit 5 VTE bestaat. Gezien de bouwproductie is dit een maatschappij met een efficiënte werking. In 2018 groeide het personeelsbestand opnieuw aan met een deskundige bouwprojecten om de steeds uitgebreidere en de complexere bouwdoossiers beter te kunnen opvolgen. De visitatiecommissie suggereert om in functie van deze aanwervingen in 2019 opnieuw de uren te registreren en tot een actualisatie van het verdelingspercentage te komen tussen koop- en leningsactiviteiten. Op een personeelsequipe van 5 VTE maakt een extra aanwerving namelijk een groot verschil.
- Een andere kostenpost betreft de **kantoren**. In 2016 heeft KLE de woning naast het kantoor in Tongeren verworven en omgebouwd tot bureel voor de architect(en). KLE had bij aanvang van de visitatieperiode (2012) een kantoor in Tongeren en bijkantoren te Sint Truiden en Lanaken. In de vorige visitatie is reeds opgemerkt dat het behouden van deze kantoren naast de deontologische code moest worden gelegd. Het kantoor is tevens het bedrijf van een dochter van een bestuurder en bij de directeur thuis. Ook de afdeling Toezicht heeft bij de inspectie in 2016 opmerkingen gemaakt en aanbevolen om de werking en financiering van de bijkantoren te evalueren. Begin 2018 besliste de raad van bestuur het bijkantoor in Sint Truiden te sluiten en de informatieverstrekking over het kantoor in Lanaken te verbeteren (zie ook OD 6.1). Van een uitgebreide en expliciete evaluatie is voor wat betreft het bijkantoor in Lanaken volgens de visitatiecommissie echter geen sprake. Uit het verslag van de raad van bestuur en gevoerde visitatiegesprekken leidt de visitatiecommissie af dat het resterende bijkantoor als een gegeven beschouwd wordt. Op dit bijkantoor worden voornamelijk dossiers (leningen) voorbereid die door het personeel van KLE worden afgehandeld. Voor deze dienstverlening betaalt de maatschappij een commissie op de bemiddelde leningen en een vaste huur voor het gebruik van het kantoor. De afgelopen vijf jaren betrof dat gemiddeld ongeveer 15.000 euro per jaar.

1. Het betreft hier de werkings- en onderhoudskosten in variant 1, waar geen rekening is gehouden met activering van kosten ten behoeve van nieuwbouw, renovatie etc.

2 De visitatiecommissie berekende deze werkingskosten opnieuw omdat KLE Tongeren enkele subsidies onder een verkeerde grootboekrekening boekte, waardoor deze rechtstreeks van de werkingskosten werden afgetrokken en de cijfers in de prestatiedatabank daardoor een verkeerd beeld geven. Daarom worden er in dit rapport bij de totale werkingskosten globale bedragen genoemd.

De afdeling Toezicht stelt vast dat de “gecontroleerde uitgaven niet steeds kaderen in het maatschappelijke doel of binnen de normale uitgave van een onderneming of de meerwaarde voor de belangen van de sociale huisvestingsmaatschappij is niet steeds duidelijk”. Aanvullend merkt de visitatiecommissie op dat, gezien het hier in feite om prestaties gaat door personen vreemd aan de onderneming, deze prestaties periodiek geëvalueerd en opnieuw aanbesteed moeten worden. De visitatiecommissie beveelt dan ook - aansluitend op de bevindingen van de visitatie uit 2014 en de afdeling toezicht in 2016/2017-, het volgende aan: dat KLE het instandhouden van het bijkantoor in Lanaken expliciet evalueert, vanuit het oogpunt van de geleverde dienstverlening (zowel door de maatschappij als de klant), efficiëntievoordelen, kosten/baten en mogelijke alternatieven om de doelgroep te bedienen. De visitatiecommissie verwacht hier een uitgebreide bespreking in de schoot van de raad van bestuur en een gedragen, gemotiveerde, schriftelijke besluitvorming.

- KLE heeft een jarenlange historie in **kostenbewust** handelen. Er werd bijvoorbeeld lang gewacht met het aanwerven van extra personeel. Pas toen de complexiteit en administratieve handelingen zeer sterk toenamen en de bouwproductie relatief hoog bleef, ging KLE over tot aanwerving van extra personeel (in 2013 en 2018). Wanneer het kantoor te klein bleek en een naastgelegen woning vrij kwam, ging ze over tot uitbreiding van het kantoor. Recentelijk kregen bestuurders toegang op een beveiligd deel van de website van KLE om daar de uitnodigingen, verslagen en bijlagen van de raad van bestuur (en directiecomité) te raadplegen. Hiermee werkt de maatschappij milieuvriendelijker en kostenbesparend (papier en porto).

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

Beoordeling: niet van toepassing

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

Beoordeling: goed

KLE gebruikt een eigen instrument voor de financiële planning, door andere Limburgse SHM's samen met een private partner ontwikkeld. Deze financiële planning is volledig, realistisch en bestrijkt 15 jaar. Directiecomité en bestuur beschikken door aanvullende analyses van de directeur over voldoende financiële instrumenten om beleids- en besluitvorming mogelijk te maken. Tevens werd er een simulatie gemaakt over de toekomstige financiële leefbaarheid van de maatschappij. De visitatiecommissie oordeelt dat KLE beschikt over een goed financieel plan, dit ook goed gebruikt en actueel houdt.

- In de vorige visitatie werd opgemerkt dat KLE de financiële planning onvoldoende actief betrok in de **beleidsbeslissingen** en het bepalen van de strategie. De maatschappij gebruikt nu voor het opstellen van haar financiële planning een **instrument** dat door Limburgse SHM's is ontwikkeld. In deze financiële planning wordt, net zoals bij het instrument van de VMSW, de kasstroom opgenomen die samenhangt met de geplande nieuwbouwprojecten en de reguliere uitgaven. Elk nieuw project wordt door de leverancier van de software toegevoegd aan het instrument, waarna KLE zelf periodiek de gegevens actualiseert (bijvoorbeeld het aanpassen van het aantal koopwoningen, de grondprijs, de toegekende subsidies, het aanbestedingsbedrag,...). Hierdoor is er een realistische en actuele planning voorhanden. Deze financiële planning wordt minimaal jaarlijks op de vergadering van de raad van bestuur en het directiecomité toegelicht door de directeur en boekhouder. De planning aangevuld met de financiële overzichten van de directeur (zie ook OD 5.1) geeft een goed inzicht in de toekomstige financiële leefbaarheid. Door de gevraagde simulatie en tussentijdse aanpassingen wordt het instrument ook daadwerkelijk gebruikt bij de beleidsbeslissingen van de SHM.
- KLE financiert investeringen en grondaankopen met eigen middelen (door marges op verkoop van woningen/gronden) en in de overgangperiode (t.e.m. het volledig wegvallen van de subsidies) deels door overheidssubsidie. De financiële planning heeft een tijdshorizon van momenteel 15 jaar en voorziet enkele tabbladen met specifieke informatie voor de koopprojecten (gerealiseerd resultaat en marge per project). Die worden voor elk nieuw project ingevuld. In deze financiële planning worden ook de inkomsten uit het bemiddelen van leningen opgenomen en de vaste beheerskosten. De financiële planning geeft een realistisch beeld, rekening houdende met wegvallen van subsidies, duurdere gronden, kleinere marges en redelijk stabiele werkingskosten.

- In 2018 en 2019 is de investeringscashflow naar verwachting negatief: de uitgaven worden niet gedekt door verkoopopbrengsten van woningen, waardoor de **liquide middelen** iets afnemen. KLE verwacht een stijging van de liquide middelen vanaf 2020 doordat de nu opgestarte projecten dan verkocht kunnen worden. Vanaf 2027 zullen de liquide middelen stabiliseren vanwege het opstarten van minder projecten, slinkende grondreserves en het de facto wegvallen van subsidies. Desondanks rekent de SHM op een productie van 10-20 nieuwe sociale koopwoningen per jaar. Op verzoek van het directiecomité werd er een simulatie van de liquide middelen uitgewerkt voor de periode na 2024 met daarin een genormeerde kost- en verkoopprijs en een zeer beperkte marge per woning. Tijdens de visitatie waren de inzichten uit deze simulatie nog niet bekend.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

KLE informeert burgers snel en duidelijk door een klantgericht onthaal. De visitatiecommissie beoordeelt het informeren van klanten over de mogelijkheden en de voorwaarden van het kopen van een sociale woning en het gevolgde toewijzingsstelsel als 'goed'. De klanten zijn tevreden over de dienstverlening en sinds de vorige visitatie beschikt KLE over een uitgebreide website en verschillende informatiebrochures. KLE organiseert kijkdagen bij nieuwe projecten. De klanten vinden de klachtenprocedure terug op de website. Uit een vergelijking met de vroegere enquêteresultaten blijkt dat de mindere score met betrekking tot informatieverstrekking sterk verbeterd is. De visitatiecommissie erkent de inspanningen waardoor KLE grotendeels tegemoetkomt aan de aanbeveling uit het vorige visitatierapport. Een aandachtspunt is de schriftelijke communicatie, die niet altijd even duidelijk opgesteld is en afgestemd is op de wettelijke bepalingen uit het overdrachtenbesluit.

- Het kantoor in Tongeren is gelegen in het zuiden van het uitgebreide actieterrain van 19 gemeenten, maar is **goed bereikbaar** met openbaar vervoer. Klanten kunnen iedere werkdag terecht aan het onthaal telkens van 9 tot 12 uur en van 13.30 tot 16 uur. Op dinsdag is het kantoor geopend tot 19 uur. Het kantoor is **toegankelijk** voor personen met een fysieke beperking. De klanten worden ontvangen in een afgesloten kantoor dat **voldoende privacy** biedt en niet aan een balie. Een inschrijving van kandidaat-kopers of een aanvraag van een lening dient te gebeuren in het kantoor van KLE te Tongeren of in het bijkantoor van Lanaken. Dit kan niet in het woonloket of bij een lokaal bestuur in de regio.
- Uit het **tevredenheidsonderzoek** bij kopers (2016) blijkt een hoge tevredenheid over het onthaal, de openingsuren en de bereikbaarheid met een gemiddelde score van 4,13 op 5, hetgeen een verbetering is ten opzichte van de meting uit 2015. De tevredenheid over de dienstverlening en de uitleg bij aankoop bedraagt 4,12. De enquête uit 2017 met zes respondenten is niet representatief. Uit de enquête bij leners blijkt dat de tevredenheid over het contact met KLE (onthaal, openingsuren, bereikbaarheid) goed scoort met gemiddeld 4,18 op 5. De tevredenheid over de dienstverlening bij leners scoort zeer goed met gemiddeld 4,41. Ook de tevredenheidsenquête georganiseerd door de VMSW in 2016 leverde goede resultaten op, in het bijzonder over de klantvriendelijkheid en het onthaal. KLE heeft de intentie om de tevredenheidsenquête periodiek te blijven uitvoeren.
- Klanten uit de regio Lanaken - Maasmechelen kunnen contact opnemen met een **bijkantoor in Lanaken**, zoals vermeld op de website onder de rubriek 'contact'. Deze situatie is historisch gegroeid na een fusie tussen SHM's waarbij een huidig bestuurder van KLE Tongeren deze dienstverlening blijft aanbieden vanuit zijn privaat verzekeringskantoor. Zowel de leningsdossiers als de koopdossiers worden door een opgeleide medewerkster van dit verzekeringskantoor ter plaatse voorbereid, maar voor verdere afwerking doorgestuurd naar het hoofdkantoor in Tongeren. Het bijkantoor kan niet werken in de toepassingen van de VMSW. De visitatiecommissie adviseerde al in 2014 om over de rol en het functioneren van de bijkantoren - al dan niet in combinatie met lokale woonkantoren - een duidelijke visie en operationeel kader te ontwikkelen, zodat de klanten de vereiste dienstverlening krijgen aangeboden in goed bereikbare en toegankelijke kantoren. De constructie met dit verzekeringskantoor roept een schijn van belangenvermenging op en er gebeurt geen evaluatie van de toegevoegde waarde van deze manier van werken versus de jaarlijkse kostprijs. Omdat er geen enkele aanwijzing is dat klanten minder goed geïnformeerd worden in het bijkantoor, behoudt de visitatiecommissie het oordeel 'goed' voor deze OD, maar beveelt zij ook een evaluatie aan (zie OD

5.2). Het andere bijkantoor in Sint-Truiden werd door een beslissing door de raad van bestuur van 22 maart 2018 opgeheven.

- De **brieven** zijn kort en zakelijk opgesteld, met verwijzing naar een contactpersoon binnen KLE. Soms wordt nog ambtelijke taal gebruikt, zoals "laten geworden" of "onderhavig schrijven". In enkele brieven wordt aan de kandidaat-koper gevraagd om snel actie te ondernemen, zonder dat hiervoor een specifieke datum vermeld wordt (brieven achterstand premiebetaling en verlijden verkoopakte). De administratieve medewerkers, die de brieven opstellen, hebben de opleiding 'klare taal' gevolgd - juist omdat sommige klanten de boodschap onvoldoende begrijpen - en zijn overtuigd dat ze de brieven hiermee kunnen verbeteren. De visitatiecommissie stelt voor om de standaardbrieven en e-mails te verbeteren zowel naar taal als naar inhoud. Het intern reglement legt geen termijn op voor het beantwoorden van brieven of e-mails, maar bepaalt dat - indien niet gebonden aan een datum - de medewerkers als richtsnoer een termijn in acht nemen die ze zelf als een goede dienstverlening zouden ervaren. De visitatiecommissie vindt dat er in overleg met de medewerkers best een termijn vastgelegd wordt voor het beantwoorden van brieven of e-mails, zodat deze ook opgevolgd kan worden en de maatschappij er zeker van is dat er geen vragen onbeantwoord blijven.
- KLE beschikt over een jaarlijks geactualiseerde **informatie-brochure** (beschikbare versie 2018) met informatie in klare taal over kopen, lenen en de lopende projecten. Deze brochure werd ook verspreid via de gemeenten en de kantoren van notarissen. KLE stuurt geen publicaties naar de gemeentelijke bladen over haar aanbod, omdat ze meent voldoende bereik te hebben via haar huidige communicatiekanalen. Voor nieuwe bouwprojecten wordt een afzonderlijke informatiefolder opgemaakt. Anderzijds vraagt KLE zelden om haar projecten breed bekend te maken via de gemeentelijke informatiekanalen, althans volgens de op het gesprek aanwezige gemeentelijke actoren.
- In de **Infobrochure 2018**, een flyer van 2018 en de briefwisseling werden de eigendomsvoorwaarden verschillend gedefinieerd. Dit kan verwarring stichten bij kandidaat-kopers. Bovendien wijken de uitzonderingen op de inschrijvingsvoorwaarden wat betreft het woningbezit van de kandidaat-kopers af van de regels die de VMSW aangeeft, o.a. met betrekking tot de locatie van de aan te kopen woningen en de leeftijd van de kandidaat-koper. Een helder onderscheid tussen de inschrijvingsregels en de aankoopvoorwaarden is nodig, bijvoorbeeld met betrekking tot het mede-eigendom bij echtscheiding. De visitatiecommissie adviseert om de schriftelijke communicatie beter af te stemmen op de wettelijke bepalingen uit het overdrachtenbesluit, zodat kandidaat-kopers over correctie informatie beschikken.
- De visitatiecommissie vindt het positief dat de kopers bij oplevering een uitgebreid **onderhoudsboekje** met aanbevelingen en richtlijnen over het onderhoud van de woningen ontvangen, samen met uitleg over het gebruik van de technische installaties, tips voor zuinig energieverbruik, ventilatie van de woning, plaatsing van rookmelders, enz. Kopers vinden achteraan in de brochure eveneens een lijst met alle aannemers.
- Sinds een drietal jaren organiseert KLE **kijkdagen**, waarvoor iedere kandidaat op de wachtlijst aangeschreven wordt per brief. Aan de kandidaten wordt gevraagd om hetzij te bevestigen dat ze aanwezig zullen zijn, hetzij te melden dat ze geen interesse hebben en wachten op een volgend aanbod, hetzij te bevestigen dat ze geschrapt willen worden. Telkens wordt één woning in een project afgewerkt tot op het niveau van de oplevering. Na de kijkdag worden de kandidaten uitgenodigd op het kantoor om de financiële simulatie te maken. De toewijzingsprocedure zelf werd door KLE niet vastgelegd in een uitgeschreven nota.
- KLE beschikt over een **vernieuwde en overzichtelijke website** met informatie over projecten, kopen, lenen, inschrijven, wachtlijsten, klachtenprocedure, medewerkers en bestuur. De structuur is overzichtelijk en de tekst van de website is verwoord in klare taal. De website vermeldt de toewijzingsregels met inbegrip van de voorrangregel voor kandidaten die beschikken over een voldoende band met de gemeente waar de woning gelegen is. Kandidaten kunnen hun plaats op de wachtlijst consulteren. Enkel onder de rubriek 'Lenen' vindt de bezoeker een overzicht van veelgestelde vragen. In de rubriek 'Projecten' worden projecten per gemeente toegelicht met plannen en foto's. Er zijn geen verwijzingen naar andere websites zoals deze van andere SHM's in de regio, het Vlaams Woningfonds of de verzekering gewaarborgd wonen. Vanop de website kunnen geen formulieren gedownload worden. De website verwijst naar de nieuwe verordening gegevensbescherming van 25 mei 2018. Naast een uitgebreide toelichting over de privacywetgeving, maakt KLE ook een emailadres bekend voor vragen inzake privacy, nl. privacy@kleinelandeigendom.be.

- De **klachtenprocedure** kan in detail geraadpleegd worden op de website van KLE . Een klacht wordt behandeld door een administratief medewerker die aangesteld werd door de raad van bestuur als klachtenbehandelaar. Deze taak is opgenomen in de functieomschrijving van de medewerker. De ontvangst van de klacht wordt binnen de 10 dagen schriftelijk bevestigd en de klacht wordt afgehandeld binnen de 45 dagen. Jaarlijks wordt er bij de Vlaamse ombudsdienst verslag uitgebracht over de interne klachtenbehandeling. Dit verslag wordt opgenomen in het jaarverslag. In het rapport over het globaal onderzoek van Toezicht uit december 2017 werd gevraagd te melden dat de klachtenprocedure kosteloos is, wat intussen aangepast werd. Volgens de klachtenbehandelaar wordt zelden gebruik gemaakt van de procedure behalve wanneer het gaat over aannemers, waarbij de klacht doorgegeven wordt aan de architect. In de tevredenheidsenquêtes werd niet gevraagd naar de bekendheid van de klachtenprocedure.

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

Beoordeling: goed

De communicatie met de VMSW, het agentschap Wonen-Vlaanderen en de gemeentebesturen in het actieterrein verloopt correct en naar ieders tevredenheid. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van KLE voor deze doelstelling als 'goed'.

- Er zijn geen indicaties dat de informatiedeling met VMSW en Wonen-Vlaanderen niet optimaal zou verlopen. Ook de gegevens op de prestatiedatabank werden tijdig geactualiseerd. Daardoor gaat de visitatiecommissie ervan uit dat de communicatie correct verloopt.
- De op de gesprekken aanwezige gemeentelijke actoren getuigen dat KLE vlot informatie bezorgt over de activiteiten van de SHM, zowel op eigen initiatief als op vraag. **KLE neemt actief deel aan het lokaal woonoverleg** (LWO) in de gemeenten uit het actieterrein. Uit de verslagen van het LWO, blijkt dat de directeur vrijwel altijd aanwezig is of vertegenwoordigd wordt. De aanwezige actoren wijzen erop dat zij door de aanwezigheid op het LWO zeer vroeg op de hoogte zijn van de toekomstige projecten. Ook de informatie-uitwisseling tijdens de projectgebonden contacten verloopt goed.
- Alle gemeenten, uitgezonderd Herstappe, worden vertegenwoordigd in de raad van bestuur. In de toekomst wordt het aantal leden in de raad van bestuur beperkt tot negen, waardoor vooral de grotere gemeenten permanent betrokken worden bij het beleid. De visitatiecommissie adviseert om een strategie te ontwikkelen om alle gemeentelijke aandeelhouders uit het actieterrein goed te blijven informeren over het gevoerde beleid.
- De visitatiecommissie heeft behalve gemeentelijke vertegenwoordigers geen andere actoren, intergemeentelijke verenigingen of welzijnsactoren gesproken. De mate waarin KLE zich inschakelt in het lokale woon- en welzijnsnetwerk kan niet beoordeeld worden.
- De jaarverslagen van 2015, 2016 en 2017 kunnen geraadpleegd worden op de website. De verslagen zijn op een aantrekkelijke en overzichtelijke wijze opgesteld en lichten de tevredenheidsmetingen op een klare wijze toe.
- Het vorige visitatierapport werd niet op de website geplaatst. De gemeentelijke actoren werden niet ingelicht over de inhoud en de beoordeling van het visitatierapport. Omdat het communiceren over de visitatieresultaten een nieuwe vereiste is sinds 2017, is het aannemelijk dat de SHM nog geen invulling heeft gegeven in de voorbij jaren. De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om het visitatierapport bekend te maken via de relevante communicatiekanalen.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

KLE peilt op een objectieve en systematische manier naar de tevredenheid van de kopers en leners. Omdat de tevredenheid voor alle aspecten hoog is, heeft KLE slechts in beperkte mate de resultaten van die peiling in concrete verbeteringsacties vertaald - met uitzondering van de informatieverstrekking. De maatschappij communiceert over de resultaten van de metingen, maar niet over de vooropgestelde verbeteracties. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van KLE voor deze doelstelling als 'goed'.

- In opvolging van de aanbevelingen uit het vorige visitatierapport werd de **tevredenheidsmeting** naar inhoud en bekendmaking **verbeterd**. De tevredenheidsmetingen werden besproken op het directiecomité, de raad van bestuur en bekendgemaakt op de website en in het jaarverslag. De visitatiecommissie stelt vast dat KLE in voorbije jaren inspanningen heeft geleverd.
- Op de website worden vier enquêtes gepubliceerd, waarvan twee gericht naar kopers (2016 en 2017) en twee naar leners (2016 en 2017). De enquête naar kopers in 2017 werd slechts door zes respondenten beantwoord en is dus niet representatief. De andere enquêtes hadden wel voldoende respondenten. De bevestigingen werden onder begeleiding van een externe partner verwerkt in grafieken en geven een duidelijk beeld van de resultaten. KLE communiceert wel over de resultaten, maar niet over de verbeteracties en dat vindt de visitatiecommissie een gemiste kans.
- De visitatiecommissie raadt aan verder te gaan op de ingeslagen weg, systematisch bevestigingen te organiseren, maar ook te **communiceren over de verbeteracties** op basis van de resultaten. Het tevredenheidsonderzoek dient niet noodzakelijk de vorm aan te nemen van een enquête - gezien het beperkt aantal respondenten - maar kan bijvoorbeeld ook de vorm hebben van een gesprek met de kopers of leners. Inspiratie kan gevonden worden in de diverse wijze waarop andere SHM's in gesprek gaan met hun klanten.

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 instandhouding van het bijkantoor in Lanaken en de gebrekkige besluitvorming hierover wekt een schijn van belangenvermenging. De visitatiecommissie beval in het concept visitatierapport dan ook aan, aansluitend op de bevindingen van de visitatie uit 2014 en de afdeling toezicht in 2016/2017, dat KLE de instandhouding van het bijkantoor in Lanaken expliciet zou evalueren, vanuit: het oogpunt van de geleverde dienstverlening (zowel door de maatschappij als de klant), efficiëntievoordelen, kosten/baten en mogelijke alternatieven om de doelgroep te bedienen. De visitatiecommissie verwachtte hier een uitgebreide bespreking in de schoot van de raad van bestuur en een gedragen, gemotiveerde, schriftelijke besluitvorming. In de raad van bestuur van 22/11/2018 werd beslist dat het plaatselijk kantoor te Lanaken enkel nog de huidig lopende koopprojecten (28 woningen) verder afwerkt, zowel naar verkoop als naar beleenbaarheid. Verder werd beslist dat de samenwerking inzake de bemiddeling van leningsdossiers, niet gekoppeld aan de koopwoningen, eindigt op 31/12/2018. (OD 5.2 – 6.1)
2. De visitatiecommissie beveelt aan om breder te communiceren over de inhoud van het visitatierapport, de aanbevelingen en de acties die de SHM onderneemt om haar werking continu te verbeteren. Het visitatierapport geeft aan op welke punten de maatschappij het goed doet, en waar er nog verbetering mogelijk is. Door het rapport een plaats te geven binnen de communicatiekanalen die KLE gebruikt, geeft de maatschappij aan dat ze werkt aan continue verbetering. Het visitatierapport kan ook een nuttige informatiebron zijn voor de verschillende actoren waarmee KLE samenwerkt. (OD 5.3 – 6.2)

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:

KLE realiseert goede prestaties op 9 van de 10 beoordeelde operationele doelstellingen en een zeer goede prestatie voor wat betreft haar financiële leefbaarheid. De visitatiecommissie oordeelt dat de SHM zelf in staat is om haar werking verder te verbeteren via het ondernemen van concrete en valabele acties op middellange termijn en dat er geen andere maatregelen noodzakelijk zijn. .

5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling zal de visitatiecommissie een aanbeveling overmaken aan het Vlaamse woonbeleid met betrekking tot de afstemming van het aanbod aan indirect gesubsidieerde koopwoningen, de verschijningsvorm en de inplanting ervan enerzijds en de doelstellingen van de Vlaamse overheid om het globale ruimtebeslag te verminderen.

5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

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

...

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Willy Cornitensis, *Voorzitter, lid directiecomité*
- Eddy Ramaekers, *Ondervoorzitter, lid directiecomité*
- Gilbert Medart, *lid directiecomité*
- Jos Wintmolders, *lid directiecomité*

Medewerkers SHM

- Erik Carlier, *directeur*
- Stefanie Iacono, *administratief medewerker*
- Francis Dupont, *administratief medewerker*
- Hugo Claes, *boekhouder*
- Robby Habets, *architect*
- Maarten Palmaers, *deskundige bouwprojecten*

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Jo Hubrechts, *kabinetsmedewerker Schepen van Wonen, Stad Tongeren*
- Katja Calsyn, *stedenbouwkundig ambtenaar, gemeente Heers*
- Ann Steemans, *Manager planning en vergunningen, Stad Sint-Truiden*

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

- Hilde Van Ransbeke, *Coördinator Wonen, Stebo (schriftelijke vraagstelling)*

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Jos Schouterden, *Schepen Wonen, Stad Tongeren*
- Veerle Heeren, *Burgemeester, Stad Sint-Truiden*
- Luc Dullaers, *Schepen Wonen, Gemeente Kortesseem*
- Kevin Shouterden, *Schepen Wonen en sociale huisvesting, Stad Hasselt (niet aanwezig)*
- Sofie Martens, *Schepen Ruimtelijke Ordening en Wonen, Gemeente Lanaken (niet aanwezig)*

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 *Renovatieoets*).

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

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

plaats op de wachtlIJst, tenzij de kandidaat-huurder kan aantonen dat er sprake is van overmacht.

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

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

bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1^o) leningen verstrekt door de VMSW of het Vlaams Woningfonds (VWF) en (2^o) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKMs). De door de VMSW of het VWF verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VWF lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbreng verwachten. Zowel de woning als de 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 en-

kele 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 verhuurings sociale huurwoning. Zie ook "aankopen goede woning".

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

huurdersachterstallen: Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan SHM's. Het kan daarbij gaan om 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 programmering van sociale woonprojecten. Ze programmeert projecten op de meerjarenplanning en op de korte termijnplanning.

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

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

K-waarde of K-peil: de K-waarde geeft het algemene isolatieniveau van een woning aan. De K-waarde moet zo laag mogelijk zijn: een lage K-waarde betekent namelijk dat een woning beschikt over een hoog isolatieniveau, wat helpt om warmteverliezen tegen te gaan. De K-waarde wordt berekend aan de hand van de U-waarden (zie U-waarde) van de verschillende 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/m²K).

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

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

Lokale woontoets: Als eerste stap in de programmacyclus 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 programmering (en dus subsidiëring). Behoudens uitzonderingen moeten alle projecten eerst een *lokale beleidstoets* doorlopen (en renovatie- of vervangingsbouwprojecten ook een *renovatiestoets*) alvorens ze op de projectenlijst kunnen komen. Nadat een project op de projectenlijst staat, kan het achtereenvolgens op de *meerjarenplanning* en de *korte termijnplanning* komen, alvorens het project in uitvoering gaat.

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

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

Samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

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

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

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

toewijzingsreglement: Het toewijzingsreglement bepaalt op welke manier een niet-verhuurde sociale huurwoningen in Vlaanderen aan wie verhuurd kan worden. Het 'toewijzen' gebeurt op basis van strikte regelgeving die in het *Kaderbesluit*

Sociale Huur (KSH) wordt vermeld. Deze regelgeving voorziet tevens dat gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden bijkomende specifieke voorrangregels qua toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente of een intergemeentelijk samenwerkingsverband rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de verstoorde of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (cf. art. 26 KSH).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachlijst: 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