

# Visitatierapport Woonzo cvba (7110) Tongeren



Visitatiegesprekken op 23 en 25 oktober 2019

Definitief rapport 20 augustus 2020

## VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

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

email [info@visitatieraad.be](mailto:info@visitatieraad.be)  
website [www.visitatieraad.be](http://www.visitatieraad.be)

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door de 7110 Woonzo cvba (kortweg Woonzo) geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2014-2018), op door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en op gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en aan de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

# Visitatierapport

## Woonzo cvba (7110)

### Tongeren

#### VISITATIERAPPORT

- datum rapport: **20 augustus 2020**
- datum visitatiegesprekken: *23 en 25 oktober 2019*
- presentatie aan raad van bestuur: *12 maart 2020*
- samenstelling visitatiecommissie: Gerard van Bortel (voorzitter)  
Stefan Cloudt, commissielid  
Paul Deweer, commissielid

#### SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Woonzo cvba
- erkenningsnummer: 7110
- contactgegevens SHM: Hasseltsesteenweg 28/1, 3700 Tongeren  
012-440.200  
info@woonzo.  
www.woonzo.be
- directeur: Inge Gaublonne
- voorzitter: Eddy Manet
- actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen  
Borgloon, Heers, Riemst Tongeren, Voeren

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
<b>2. SAMENVATTING</b> .....	<b>6</b>
<b>3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING</b> .....	<b>10</b>
3.1 BESCHRIJVING OMGEVING .....	13
<b>4. PRESTATIES VAN DE SHM</b> .....	<b>15</b>
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN .....	15
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING .....	23
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID .....	26
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID .....	30
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID .....	36
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID .....	43
<b>5. AANBEVELINGEN</b> .....	<b>48</b>
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM .....	48
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN .....	48
5.3 GOEDE PRAKTIJEN BIJ DE SHM .....	49
<b>BIJLAGEN</b> .....	<b>50</b>
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN .....	50
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN .....	52

# 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](http://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 klantgerichtheid

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

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

koopactiviteiten uitvoeren, worden beoordeeld op huuractiviteiten zodra ze één sociale huurwoning verhuren. Ze worden ook op koopactiviteiten beoordeeld als ze door de VMSW gemachtigd zijn om in eigen naam sociale leningen te bemiddelen of als ze zelf expliciet verzoeken om ook op koopactiviteiten te worden beoordeeld.

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

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

## 2. SAMENVATTING

### Achtergrond

Woonzo is actief in Haspengouw (Zuid-Oost Limburg). Tot haar actierrein behoren de steden Tongeren en Borgloon, en de gemeenten Riemst, Heers en Voeren. Met uitzondering van Borgloon, grenzen de gemeenten allen aan een landsgrens en/of een taalgrens.

Woonzo is een productieve sociale huisvestingsmaatschappij die in deze visitatieperiode (2014-2018) de kaap van 1.000 woningen heeft gehaald. Het patrimonium van Woonzo groeide jaarlijks met gemiddeld circa 3%. De SHM combineerde dit met een ingrijpende vervangingsbouwoperatie van ongeveer 20% van haar patrimonium (192 woningen) in de wijk Paspoel te Tongeren.

Bij de vorige visitatie behaalde Woonzo op 17 van de 22 beoordeelde operationele doelstellingen goede prestaties. De visitatiecommissie formuleerde een aantal aanbevelingen die door Woonzo allen zijn opgevolgd met verbeteracties. Een belangrijk aandachtspunt betrof het verbeteren van de financiële leefbaarheid, onder meer door intensiever gebruik te maken van financiële planningsinstrumenten. Woonzo heeft met succes gewerkt aan het versterken van haar financiële positie. Een andere aanbeveling betrof het verbeteren van de bewonersparticipatie. Woonzo pakte ook dit op en organiseert nu regelmatig informatievergaderingen voor bewoners. Een bijzonder initiatief is het aanstellen van zogeheten 'antennes' door de SHM. Dit zijn vrijwilligers die het contactpunt vormen tussen de bewoners en de SHM. Woonzo wil dit initiatief nog verder uitbouwen. Naar aanleiding van de aanbevelingen uit het vorige visitatierapport heeft Woonzo diverse tevredenheidsmetingen onder haar huurders uitgevoerd.

Woonzo behaalde in de huidige visitatie goede prestaties op 14 van de 15 beoordeelde operationele doelstellingen. De SHM leverde goede prestaties op het vlak van de beschikbaarheid en de kwaliteit van woningen, de betaalbaarheid en het sociaal beleid. Er zijn nog verbeterpunten. Op het prestatievelde 'Klantgerichtheid' zijn meer inspanningen nodig om de tevredenheid van klanten systematisch te peilen. Resultaten en verbeteracties naar aanleiding van huurdersbevragingen kan Woonzo nog beter communiceren. De door de visitatiecommissie gemaakte aanbevelingen zijn in deze samenvatting vetgedrukt weergegeven.

Woonzo werkt momenteel haar strategische koers verder uit in een Ondernemingsplan voor de periode 2020-2024. In dit plan geeft de maatschappij haar visies en strategieën een plaats die zij de afgelopen jaren ontwikkelde maar nog niet expliciet op schrift heeft vastgelegd. Denk hierbij aan de aanpak van leefbaarheidsproblemen, de planning van onderhoudsactiviteiten en renovaties, en het op punt zetten van de klanttevredenheidsmetingen.

### Productieve maatschappij na financieel moeilijke periode

Woonzo behoort tot de 20% meest productieve SHM's. De gerealiseerde nieuwbouwproductie leverde een aanzienlijke bijdrage aan het BSO in de vijf steden en gemeenten in het actierrein van Woonzo. Dit is een opmerkelijke prestatie, omdat in de vorige visitatieperiode (2008-2012) de financiële situatie van de SHM hiervoor geen ruimte bood. In deze context is de gerealiseerde bouw een bijzondere prestatie.

De SHM houdt bewust een kleine grondreserve aan en verwerft gronden en panden liefst zo kort mogelijk voor de start van de bouw. Met deze aanpak voorkomt Woonzo dat zij (schaarse) liquide middelen lange tijd vastlegt.

Zo zet de SHM slim in op andere methoden om sociale woonprojecten te realiseren, zoals deelname aan CBO- en erfpacht-projecten.

De SHM kiest uitdrukkelijk voor vervangingsbouw om haar patrimonium te verbeteren. Dit verklaart deels de hoge nieuwbouwproductie. Kostenoverwegingen zijn hierbij veelal doorslaggevend. Niet alleen de bouwkosten spelen daarbij een rol (die worden veelal gecompenseerd door financiële ondersteuning van de Vlaamse overheid) maar ook de toekomstige onderhoudskosten (waarvoor geen overheidssteun beschikbaar is).

### **Planning en opvolging van onderhoud vraagt om aandacht.**

Woonzo beschikt over een adequaat inzicht in de kwaliteit van haar woningen **maar kan op basis hiervan een meer integrale meerjarenplanning voor onderhoud, renovatie en vervangbouw opmaken.** In het bijzonder dient zij de planning van belangrijke ingrepen, zoals sloop, eerder af te stemmen met lokale beleidsverantwoordelijken. Ook is een **evaluatie nodig van de dienstverlening van de externe firma's die instaan voor herstellingen en voor onderhoud,** meer specifiek: de interne en externe communicatie over de voortgang van werkzaamheden, wachttijden en kwaliteitscontroles.

### **Scherpe focus op kosten en financiële leefbaarheid.**

Bij nieuwbouw slaagt Woonzo er structureel in om de kosten van haar bouwprojecten te beheersen. Dat doet zij door in alle fasen van het bouwproces de kosten nauwgezet te bewaken en indien nodig bij te stellen om deze onder de kostprijnormen te houden. Woonzo investeerde in deskundigheid en methoden om kosten strikt op te volgen.

Woonzo heeft haar financiële gezondheid de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd, onder andere door het verlagen van haar werkingskosten en het verkopen van bouwgronden en verouderde huurwoningen. De financiële positie van Woonzo blijft een aandachtspunt, vooral de liquiditeitspositie en de solvabiliteit. De SHM volgt de ontwikkeling van de financiële leefbaarheid nauwgezet op.

De huurlasten van Woonzo zijn relatief hoog. Dat hangt deels samen met het grote aandeel appartementen. De SHM heeft met succes maatregelen genomen om de huurlasten te verlagen, bijvoorbeeld door groenonderhoud en poetsen uit te besteden. Voor huurders die in een appartement wonen, zijn de huurlasten in de visitatieperiode gemiddeld met 1/3 gedaald. De kwaliteit van de uitbestede werken is nog wel een aandachtspunt.

### **Goede huisvestingsondersteuning en een doeltreffende aanpak van leefbaarheidsproblemen**

Woonzo zorgt voor een goede huisvestingsondersteuning, heeft deze aanpak structureel in haar werking ingebied en in de afgelopen jaren nog verder versterkt. De SHM werkt hierbij goed samen met woon- en welzijnsorganisaties en treedt doeltreffend op wanneer zich leefbaarheidsproblemen voordoen. Woonzo gebruikt de vervangende nieuwbouw en verbetering van de openbare ruimte in Paspoel Anders als een piloot project voor het ontwikkelen van een visie op het aanpakken en voorkomen van leefbaarheidsproblemen. Zij wil deze inzichten ook elders in haar patrimonium toepassen. Kenmerkend voor die aanpak is een combinatie van sociale activiteiten en verbetering van de openbare ruimte. Die visie en werkwijze zal Woonzo opnemen in haar nieuwe ondernemingsplan. Net als bij de huisvestingsondersteuning werkt Woonzo op het gebied van leefbaarheid intensief samen met lokale partners.



### **Meer aandacht nodig voor kwetsbare groepen**

Woonzo stemt haar woningaanbod af op de noden van verschillende groepen, vooral door (vervangende) nieuwbouw. De SHM beschikt over diverse woongelegenheden aangepast voor senioren en rolstoelgebruikers. Woonzo heeft een bescheiden woningaanbod voor doelgroepen die specifieke zorg en ondersteuning nodig hebben. Het huisvesten van bijzondere doelgroepen (bijvoorbeeld kwetsbare jongeren) via versnelde toewijzingsprocedures is een aandachtspunt. Woonzo is hierin zeer terughoudend omdat ze vreest dat de door welzijnsactoren te leveren ondersteuning niet toereikend zal zijn. Woon- en welzijnsactoren kennen de opstelling van Woonzo en dienen daarom amper aanvragen in. De visitatiecommissie adviseert Woonzo om hier een actievere rol op te nemen en het gesprek aan te gaan.

### **Klachtenprocedure en resultaten verbeteracties vragen om betere communicatie**

Woonzo dient haar **klachtenprocedure te verbeteren en ook meer te communiceren over verbeteracties naar aanleiding van huurdersbevragingen**. Verbetering van beide processen kan leiden tot een (nog) betere dienstverlening aan huurders.

### **Beperkt draagvlak voor meer sociale huurwoningen**

De samenwerking en communicatie tussen Woonzo en beleidsinstanties is over het algemeen goed. Echter, de samenwerking met lokale besturen is soms moeilijk als het gaat om de bijdrage van Woonzo aan het woonbeleid. De visitatiecommissie constateert beperkt draagvlak voor meer sociale huurwoningen in het actieterrein van Woonzo. Veel lokale besturen willen sociaal wonen vooral inzetten als instrument voor het behouden van onroerend erfgoed en voor kernversterkende inbreidingsprojecten. De SHM is terughoudend in het realiseren van dergelijke projecten, vooral vanwege de hogere risico's en onderhoudskosten. Deze situatie vraagt van Woonzo extra inspanningen voor een zorgvuldige samenwerking en samenwerking met lokale besturen.

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

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

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

(Tabel 1: overzicht van de beoordelingen - huuractiviteiten)

## 3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

### 3.1 Beschrijving SHM

Woonzo is actief in Haspengouw (Zuid-Oost Limburg). Tot haar actieterrein behoren de steden Tongeren en Borgloon, en de gemeenten Riemst, Heers en Voeren. Woonzo is de enige sociale huurmaatschappij in haar actieterrein. De SHM heeft de meeste woningen in Tongeren (eind 2018 945), gevolgd door Borgloon (135), Riemst (69), Heers (62) en Voeren (14). Vooral het patrimonium in Tongeren is ten opzichte van de vorige visitatie toegenomen met ruim 150 woningen.

De oorsprong van Woonzo ligt bij de oprichting van de sociale huisvestingsmaatschappij Tongershuis cvba in 1922. Deze maatschappij had tot doel om goedkope woningen te realiseren voor “minder bedeelde burgers en kroostrijke gezinnen in Tongeren”. Meer dan 50 jaar was de SHM uitsluitend actief in Tongeren. Ruim na WOII werd het actieterrein uitgebreid naar de stad Borgloon (in 1978), de gemeenten Riemst (in 1979), Heers (in 1983) en Voeren (in 1994).

In 2011 werd de naam van de maatschappij gewijzigd in de ‘Gewestelijke Sociale Huisvestingsmaatschappij WOONZO cvba’. Met haar motto “uw thuis, onze zorg” benadrukt de SHM dat zij zich wil inzetten om haar huurders méér te bieden dan alleen een dak boven hun hoofd. Woonzo wil hen helpen om van hun woning een echt thuis te maken.

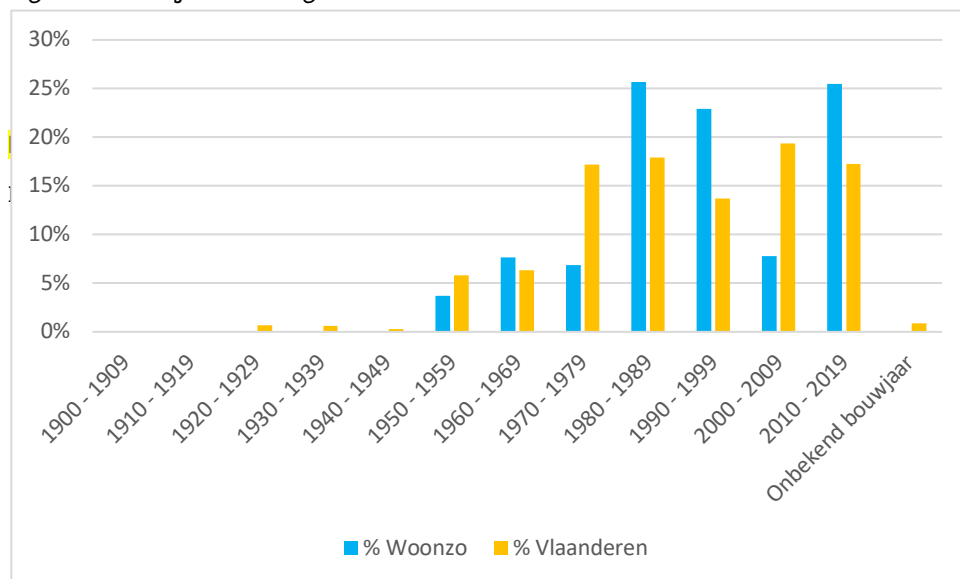
#### PATRIMONIUM

Woonzo startte in oorsprong met een patrimonium van 30 woningen. In de eerste twintig jaren van haar bestaan bouwde de SHM maar een beperkt aantal woningen, voornamelijk in de wijk “Nieuw Tongeren”. Een versnelling van de bouwactiviteiten vond plaats vanaf de jaren ‘60. Woonzo heeft alle woningen verkocht of vervangen die zij vóór 1950 realiseerde. De SHM bouwde in de jaren ‘60 en ‘70 154 woningen in Tongeren. De jaren ‘80 waren bijzonder productief met 327 woongelegenheden, waaronder de wijk Paspoel II (3 torens met elk 64 appartementen). In de jaren ‘90 realiseerde Woonzo nog 257 panden. Sinds het begin van dit millennium heeft de SHM 407 woningen aan haar patrimonium toegevoegd. De afgelopen jaren stonden in het teken van de vervanging van de woontorens in Paspoel II. De wijk heeft daarbij ook een nieuwe naam gekregen: Paspoel Anders.

Woonzo heeft tijdens de visitatieperiode (2014-2018) de kaap van 1.000 woningen overschreden. Bij de vorige visitatie beheerde zij nog 976 woningen. Eind 2018 verhuurde de SHM 1.224 eengezinswoningen en appartementen. Woonzo verhuurt geen sociale woningen buiten het sociaal huurstelsel, maar wel een aantal commerciële ruimten (winkels).

De ouderdom van het patrimonium van Woonzo wijkt enigszins af van dat van de hele Vlaamse SHM-sector (Zie Figuur 1). De helft van haar patrimonium is gebouwd in de jaren 1980 en 1990 en komt (of is) op een leeftijd waarop renovaties en verbeteringen in beeld komen.

**Figuur 1: Bouwjaar woningen Woonzo**



Het patrimonium van Woonzo telt vooral appartementen en duplexen (70%). Dit is een hoog percentage binnen de sector. Het grootste deel van het huidige patrimonium bestaat uit woongelegenheden met 2 en 3 slaapkamers (respectievelijk 51% en 39%). Het aandeel kleinere appartementen (studio's of 1 slaapkamer appartementen) en grotere woningen (4 slaapkamers of meer) is beperkt, respectievelijk 8,7% en 1,2% (zie Tabel 2).

**Tabel 2: Overzicht huurpatrimonium Woonzo verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2018.**

Type		Aantal slaapkamers						Totaal
		0	1	2	3	4	>=5	
<b>Appartementen en duplexen*</b>	Aantal	2	73	560	208	8	0	<b>851</b>
	%	0,2%	8,6%	65,9%	24,4%	0,9	0,0%	100,00%
<b>Eengezinswoningen</b>	Aantal	0	31	64	271	6	1	<b>373</b>
	%	0,0%	8,3%	17,2%	72,6%	1,6%	0,3%	100,00%
<b>Totaal woongelegenheden</b>	<b>Aantal</b>	<b>2</b>	<b>104</b>	<b>624</b>	<b>479</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1.224</b>
	<b>%</b>	<b>0,2%</b>	<b>8,5%</b>	<b>51,0%</b>	<b>39,1%</b>	<b>1,1</b>	<b>0,1%</b>	<b>100,00%</b>

\* Woonzo beschikt over 42 duplexwoningen

Bron: prestatiedatabank 2019 – gegevens 2018

## EEN UITGEBREID ACTIETERREIN

Woonzo heeft een uitgestrekt actieterrein, deels grenzend aan Nederland (Riemst, Voeren) en deels aan het gewest Wallonië (Heers, Tongeren, Riemst, Voeren). In haar actieterrein zijn geen andere sociale huurmaatschappijen actief, wel de koopmaatschappij Kleine Landeigendom in Tongeren. Daarnaast is het

Sociaal Verhuurkantoor SVK Land van Loon werkzaam in Tongeren, Borgloon en Heers, het SVK Houtvast in de gemeenten Riemst en Voeren. Woonzo is aandeelhouder in beide SVK's.

Figuur 2: Actieterrein Woonzo



Bron: [www.woonzo.be](http://www.woonzo.be)

## LOKAAL TOEWIJZINGSREGLEMENT

De steden en gemeenten in het actieterrein van Woonzo werken met identieke toewijzingsreglementen. Dit reglement is in 2015 ingevoerd. Woonzo heeft een grote bijdrage geleverd aan de totstandkoming hiervan. De reglementen voorzien allereerst in voorrang voor kandidaten met een lokale binding vanwege woonduur, en in tweede instantie in voorrang voor kandidaten met schoolgaande kinderen of met mantelzorgactiviteiten.

## PERSONEEL

Woonzo had eind 2018 16 personeelsleden in dienst. De directeur wordt ondersteund door teams voor boekhouding, huuradministratie, onthaal, sociale dienst, projecten en technische dienst. De cel projecten en technische dienst beschikte eind 2018 over 2 techniekers en 2 poetsvrouwen.

## BESTUUR & DE LOKALE INBEDDING

De aandelen van Woonzo zijn verdeeld over een groot aantal publieke actoren: het Vlaamse gewest, de provincie Limburg, de steden Tongeren en Borgloon, en de gemeenten Heers, Riemst en Voeren, de OCMW's van Tongeren, Borgloon, Heers en Riemst. Daarnaast heeft Woonzo een tweetal private aandeelhouders. De Stad Tongeren bezit, in combinatie met haar OCMW, 1.000 aandelen (circa 25% van het totaal). Zij is daarmee de grootste aandeelhouder van Woonzo. In de nieuwe legislatuur is het aantal bestuursleden teruggebracht van 16 naar 9 om te voldoen aan gewijzigde overheidsregels. Daarbij is ervoor gekozen om geen bestuurszetel toe te wijzen aan de gemeente Voeren.

## **HUURDERS**

Eind 2018 was 21% van de gezinshoofden van de huurders ouder dan 65 jaar. Dit aandeel komt overeen met de gehele bewonerspopulatie in haar actieterrein, maar is laag in vergelijking met Vlaanderen. Slechts 15% van de SHM's had een lager aandeel 65+plussers als gezinshoofd.

Het aandeel alleenstaande huurders van Woonzo bedroeg ongeveer 52%. In vergelijking met de sector is dat erg hoog. Slechts 15% van de SHM's heeft een hoger aandeel. Het netto mediaan equivalent jaarinkomen van de huurders van Woonzo is erg laag in vergelijking met andere SHM's. Eind 2018 bedroeg dat jaarinkomen € 13.685. Slechts 10% van de SHM's had huurders met een lager inkomen. Een laag inkomen heeft invloed op de huurinkomsten. Woonzo ontvangt hiervoor dan ook een Gewestelijke Sociale Correctie (Zie OD 5.1)

Het aandeel gezinshoofden met een niet-Belgische nationaliteit is met 4,5% vrij laag en is de afgelopen jaren gedaald; 80% van de SHM's had een hoger aandeel.

## **3.2 Beschrijving omgeving**

### **HUISHOUDENS**

In 2018 woonden in het actieterrein van Woonzo ongeveer 30.000 huishoudens, goed voor circa 70.000 inwoners. Het aandeel sociale huurwoningen is 4%. Er wordt een groei verwacht van ongeveer 5% tegen 2030 (31.000 huishoudens).

De leeftijd van inwoners in het actieterrein is iets ouder dan de rest van Vlaanderen: 18,2% personen van 18 tot en met 34 jaar (20,4% voor Vlaanderen), 42,7% personen van 35 tot en met 64 jaar (40,7% voor Vlaanderen) en 21,5% personen ouder dan 65 jaar (19,5% voor Vlaanderen). Er zijn weinig verschillen in het actieterrein, al ligt het percentage ouderen in Tongeren met 22,33% van het aantal inwoners wat hoger.

De werkloosheidsgraad in het actieterrein was in 2018 met 6,4% gelijk aan het Vlaams gemiddeld. Het percentage leefloners bedraagt met 0,3% de helft van het Vlaams gemiddelde (0,6%). De verschillen tussen de steden en gemeenten in het actieterrein zijn echter aanzienlijk. In Tongeren ligt het percentage leefloners met 0,63% boven het Vlaamse gemiddelde, evenals de werkloosheidsgraad (7,9%)

Het gemiddeld netto belastbaar inkomen per inwoner uit het actieterrein kwam in 2016 neer op een bedrag van 17.815 euro. Voor Vlaanderen was dit 19.102 euro.

### **WONINGAANBOD**

Van de 30.690 woongelegenheden in het actieterrein bestaat ongeveer 85% uit eengezinswoningen en 15% uit appartementen (respectievelijk 72% en 27% voor Vlaanderen). Ruim 75% van de eengezinswoningen zijn open of halfopen bebouwing, voor Vlaanderen ligt dat op 50%.

Met uitzondering van de gemeente Voeren, zijn de mediaan verkoopprijzen van woonhuizen in het actieterrein in de afgelopen 5 jaar gestegen. Die stijging was over het algemeen bescheiden, met uitzondering van Borgloon. Hier bedroeg de stijging meer dan 20%. In de meeste gemeenten waren geen gegevens beschikbaar over de verkoopprijzen van appartementen.

### **SOCIAAL HUURANBOD EN SOCIAAL OBJECTIEF**

Voor het behalen van het Bindend Sociaal Objectief voor huurwoningen (BSO Huur) worden de activiteiten van SHM's, SVK's en andere woonactoren bij elkaar opgeteld, vooropgesteld dat de woningen onder het sociaal huurstelsel worden verhuurd.

In Borgloon, Heers en Tongeren werd het BSO huur nagenoeg behaald. In Tongeren zijn nog een flink aantal bijkomende sociale huurwoningen in voorbereiding. Deze kunnen alleen FS3-financiering krijgen als zij worden opgenomen in een Sociaal Woonbeleidsconvenant. Dat is nog niet voor alle woningen het geval. In de gemeenten Riemst en Voeren staat nog een deel van BSO open. (Zie voor meer detailinformatie Tabel 3 bij OD 1.1).

## 4. PRESTATIES VAN DE SHM

### 4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

#### OD 1.1: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

*Beoordeling: goed*

Woonzo behoort tot de 20% meest productieve SHM's, met een jaarlijkse aangroei van gemiddeld 38 woningen (3,1% van het patrimonium) over de periode 2014-2018. Deze productie was nodig om een bijdrage te leveren aan het BSO in de vijf gemeenten van het actieterrein en om de kaap van 1.000 woningen te halen. De nieuwbouwplanning is afgestemd op de financiële planning van de SHM en kijkt daarmee tenminste vijf jaren vooruit. Er is met de gemeenten doorgaans een constructieve samenwerking, maar het lukt niet in alle gemeenten vlot om bijkomende woningen te realiseren. Er zijn voor de komende jaren nog meerdere nieuwe projecten te verwachten, waardoor Woonzo een grote bijdrage aan het lokaal woonbeleid blijft leveren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor het realiseren van nieuwe sociale huurwoningen als goed.

- Woonzo realiseerde in de periode 2014-2018 gemiddeld 38 huurwoningen per jaar. Ongeveer drie vierde van de SHM's bouwde minder nieuwe woningen per jaar. Uitgedrukt in een percentage van het woningbezit is dat een gemiddelde jaarlijkse aangroei van 3,1%. Daarmee behoort Woonzo tot de 20% meest productieve SHM's in Vlaanderen. Deze productie is logisch in de lokale context: in alle vijf de gemeenten van het actieterrein was het Bindend Sociaal Objectief (BSO) voor sociale huurwoningen nog niet behaald (zie hieronder) en daarnaast was een deel van het patrimonium van Woonzo dringend aan vervanging toe (zie OD 2.1). In de visitatieperiode heeft de SHM in 14 projecten in totaal 191 sociale woongelegenheden gerealiseerd, waarmee de SHM de kaap van 1.000 woningen keerde:
  - vervangingsbouw van 6 woningen in 2014 in Tongeren (De Kazerne);
  - aankoop goede woningen in 2016 (15 woningen, Heurkensberg – Tongeren) en in 2017 (14 woningen, Radiostraat – Tongeren);
  - 11 nieuwbouwwerven variërende van 7-22 woningen in Riemst, Borgloon, Heerst en Tongeren.

De SHM heeft de visie om de komende jaren nog een behoorlijke groei te realiseren om waar nodig het BSO nog te behalen en om de wachtlijsten te verkorten (zie OD 1.5). Daarna is de visie van de SHM om vooral in Tongeren de focus te leggen op renovatie en verduurzaming. In de andere gemeenten zal Woonzo opportuniteiten benutten tot het toevoegen van sociale huurwoningen. De visitatiecommissie heeft echter een beperkt draagvlak waargenomen bij de geraadpleegde (nieuwe) beleidsverantwoordelijken om het aandeel sociale huurwoningen in het actieterrein verder te laten stijgen boven het gestelde BSO. Het engagement van gemeentebesturen, in de vorm van een sociaal woonbeleidsconvenant met de Vlaamse overheid, is wel een vereiste om financiering te bekomen voor bijkomende sociale huurwoningen.

- Er staan 65 woningen op het uitvoeringsprogramma, goed voor een groei van 5,3% van het patrimonium. Het aantal woningen dat op korte termijn te verwachten is, of momenteel wordt gerealiseerd, bedraagt 272; een aangroei van 24,4%. Het betreft de volgende projecten:



- 12 appartementen (vervangingsbouw, onroerend erfgoed) Regulierenplein (Tongeren) reeds opgeleverd in 2019;
- 15 woongelegenheden Graethemstraat (Borgloon) oplevering onbekend vanwege archeologische vondsten;
- 11 woongelegenheden De Moulst (Riemst) oplevering 2020;
- 25 woongelegenheden Binnenveldje Romeinse Kassei (Tongeren) oplevering 2020;
- 192 woongelegenheden (vervangingsbouw, Vlaams Bouwmeester) Paspoel Anders (Tongeren) oplevering in vier fases uiterlijk 2023;
- 12 woningen Heurkensweg CBO (Tongeren) oplevering 2020;
- 15 appartementen Heurkensweg CBO (Tongeren) reeds opgeleverd.

Met in totaal bijna 25% bijkomende woningen op de planning of in uitvoering positioneert Woonzo zich bij de 20% SHM's met de hoogste productiecijfers. Naast de bovenvermelde projecten, waarvoor financiering in principe is zeker gesteld, heeft Woonzo nog andere nieuwbouwprojecten in voorbereiding. Die zijn evenwel nog onvoldoende concreet of hebben even stilgelegen door de prioritair aandacht voor 'Paspoel Anders' (zie OD 2.1): Siegelmarkt (Tongeren) voor ongeveer 50 woongelegenheden, CBO Broekberg (Tongeren) 12 appartementen, CBO Vreren (Tongeren) 15 woningen, BPA Graaf Lodewijk (Borgloon) 9 woningen, CBO Hoenenveldje (Voeren) 4 wooneenheden, RUP Wilder Vroenhoven (Riemst) 10 wooneenheden, BPA Zussen (Riemst).

- Woonzo leverde in haar bijna 100-jarig bestaan een aanzienlijke bijdrage aan de realisatie van sociale huurwoningen in haar actieterrein. Hoewel hierbij in de vorige visitatieperiode 2008 – 2012 getemporeerd werd omdat de SHM in reorganisatie was en de financiële toestand een grote uitbreiding ook niet toeliet. Er is met de betrokken gemeenten momenteel doorgaans een goede samenwerking (zie ook hieronder). Bij de voortgangstoets 2018 is het netto-aantal sociale huurwoningen (gerealiseerd en gepland) in het actieterrein van Woonzo toegenomen met 678 eenheden. Voor het behalen van het BSO voor huurwoningen worden de activiteiten van SHM's, SVK en andere woningen die onder het sociaal huurstelsel worden verhuurd opgeteld. De bijdrage van Woonzo (sinds 2008) is tussen haakjes weergegeven en bedraagt in totaal 294 woongelegenheden (zie Tabel 3).

Tabel 3: Voortgang BSO huur in het actieterrein van Woonzo.

Gemeente	BSO huur	gerealiseerd	gepland	saldo	realisatie
<b>Borgloon</b>	80	43 (43)	37	0	54%
<b>Heers</b>	62	62 (57)	0	-5	92%
<b>Riemst</b>	155	78 (40)	11	-66	51%
<b>Tongeren</b>	214	177 (154)	259	+222	83%
<b>Voeren</b>	38	11 (0)	0	-27	29%

*Gegevens per 31 december 2017*

- In elke gemeente levert de SHM een goede bijdrage aan een bijkomend sociaal huuraanbod, behalve in Voeren; daar kwam de toevoeging volledig voor rekening van het SVK, zoals vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen het SVK en de gemeente. Woonzo heeft momenteel wel een project in Voeren in voorbereiding (Hoenenveldje). Borgloon, Heers en Tongeren werden ingedeeld in categorie 1: zij volgen het groeipad of hebben het BSO behaald. In Tongeren werd er voor de periode 2017-2020 een sociaal woonbeleidsconvenant afgesloten voor 27 bijkomende woningen bovenop het BSO. Zowel Riemst

als Voeren werden ingedeeld in categorie 2a: het groeipad wordt niet gevolgd maar er zijn wel voldoende inspanningen om het BSO huur te bereiken.

- De samenwerking met de vijf gemeenten in het actierrein is doorgaans goed. Wel zijn er verschillen tussen de gemeenten merkbaar. Met name de beleidsverantwoordelijken wijzen ook op een andere rol die Woonzo heeft in de stedelijke context van Tongeren vergeleken met de eerder landelijke context van de andere gemeenten van het actierrein. Zonder uitzondering zijn alle gemeenten zeer tevreden over de architectuur en kwaliteit van de nieuwbouwwoningen; het is niet meer te zien dat het sociale huurwoningen zijn.
- Met de gemeente Borgloon is er een goede samenwerking; wel zou de gemeente graag een versnelling zien in de realisatie van de projecten die in voorbereiding zijn. Na het bereiken van het BSO zijn de beleidsverantwoordelijken van Borgloon geen vragende partij voor bijkomende sociale huurwoningen. Ook met de gemeente Heers is er een goede samenwerking. Voor de vijf woningen die nog resterend om het BSO te behalen, is nog geen concreet project gekend. Op het moment van de visitatie was de relatie met de gemeente Riemst enigszins gespannen.
- In het project BPA Zussen fase 2 blijft er een verschil van inzicht tussen het gemeentebestuur van Riemst en Woonzo over de te realiseren aantallen woningen. De gemeente Riemst wil wel het BSO behalen, maar in meerdere kleinschalige projecten, omdat op korte termijn veel woningen realiseren tot instroom vanuit andere gemeenten zou leiden.
- De samenwerking met Tongeren is goed, bevestigen zowel de beleidsverantwoordelijken als de ambtenaren waarmee de visitatiecommissie sprak. Er is veel waardering voor de verbeteringen in de wijk Paspoel. De beleidsverantwoordelijken van Tongeren vragen momenteel een temporisering in het uitbreiden van het patrimonium van Woonzo. Zoals reeds gesteld ziet de visitatiecommissie hier een risico voor de financiering van de ongeveer 100 sociale huurwoningen die Woonzo bijkomend nog wenst te realiseren. Immers zonder convenant is er geen goedkope lening bij de VMSW mogelijk. Met de gemeente Voeren is de samenwerking eveneens goed, maar deze gemeente kent geen vertegenwoordiger meer in de raad van bestuur vanaf 2019. Behalve het reeds gekende project Hoenveldje zijn nog meer projecten nodig om het BSO in deze gemeente te kunnen realiseren. Ook de beleidsverantwoordelijken van Voeren gaven aan de visitatiecommissie te kennen geen extra sociale huurwoningen te wensen bovenop het BSO.
- Al in een vroeg stadium betreft Woonzo de gemeenten en de andere stakeholders bij de ontwikkeling van haar bouwplannen. Na de eerste interne besprekingen wordt de lokale overheid betrokken onder andere voor het bepalen van de doelgroep en de stedenbouwkundige uitgangspunten. Bij de jurering van de ontwerpen – waarvoor de SHM vaak de wedstrijdformule volgt - betreft de SHM ook medewerkers van de gemeenten. In een later stadium komt het project nogmaals op het lokaal woonoverleg aan bod voor goedkeuring. De directeur en vaak ook de architect neemt deel aan het lokale woonoverleg in de vijf gemeenten. De meeste projecten worden vlot goedgekeurd op dit overleg. Ook de raad van bestuur wordt telkens op de hoogte gehouden van de projecten. Waar relevant, wonen de architect en financieel medewerker van de SHM de vergaderingen van de raad bij. De visitatiecommissie vindt dit een goede zaak. Zo krijgen zowel de raad van bestuur als de (meest) betrokken medewerkers bij de nieuwbouwprojecten de informatie uit de eerste hand.
- Alle concrete nieuwbouwprojecten zijn opgenomen in een planningsoverzicht. Jaarlijks wordt er in het jaarverslag verantwoording afgelegd over de voortgang van de projecten. Tussentijds komen op elke vergadering van de raad van bestuur de projecten op de agenda. De financiële consequenties van de

projecten zijn in kaart gebracht en opgenomen in de financiële meerjarenplanning (zie OD 5.4). De SHM trekt voor haar projecten zoveel mogelijk (goedkope) financiering via de VMSW aan.

#### **OD 1.2: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan**

*Beoordeling: niet van toepassing*

Woonzo legt zich van oudsher toe op de bouw en verhuur van sociale huurwoningen. Gezien het feit dat Woonzo een huurmaatschappij is en niet bemiddelt in sociale leningen, worden de prestaties van de SHM op vlak van koopactiviteiten in dit visitatierapport niet apart beoordeeld. Er zijn in de meerjarenplanning en financiële planning evenmin structurele woningverkoop opgenomen, behalve de verkoop van een enkele onverhuurbare woningen vanwege te hoge renovatiekosten (zie OD 2.1). Er zijn nog 24 sociale koopwoningen te verwachten in het project De Moulst (Riemst) in 2020. Met Kleine Landeigendom Tongeren is de afspraak gemaakt dat Woonzo daarna in principe geen sociale koopwoningen meer realiseert.

In de visitatieperiode werden er 24 woningen verkocht. Het betreft 9 woningen in het project Achter de Hoven (Kanne - Riemst), 11 verkopen van onverhuurbare woningen (zie ook OD 2.1) en 4 woningen vanwege het kooprecht van de huurder. Volgens de meest recente financiële planning (zie OD 5.1 en 5.4) blijft regelmatige verkoop van oudere woningen noodzakelijk voor de financiële leefbaarheid van Woonzo.

#### **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 verworft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren**

*Beoordeling: goed*

Woonzo volgt de visie om zo laat mogelijk de gronden en panden aan te kopen om zo de leningslast te beperken. Voor een groot aantal van de projecten dat momenteel in voorbereiding is, zijn de aankopen nog niet gedaan. Dit leidt tot een relatief kleine grondreserve (6,6 hectare) vergeleken met andere SHM's. Tijdens de visitatieperiode bleef deze grondvoorraad nagenoeg gelijk. De SHM zet ook in op diverse methoden om de nodige sociale woonprojecten te kunnen realiseren: CBO-procedures, erfpacht-constructies, grondruil met gemeenten en verwerving van gronden en panden van kerkfabrieken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonzo voor deze operationele doelstelling als goed.

- Woonzo heeft in de voorbije jaren de nadruk vooral gelegd op het ingrijpende renovatieproject Paspoel Anders (zie OD 2.1) waar vervangingsbouw van 192 appartementen aan de orde is. Mede daardoor werden er in de periode 2014-2018 geen gronden en panden aangekocht door Woonzo. Dat neemt niet weg dat de maatschappij de nodige projecten in voorbereiding heeft (zie OD 1.1). De SHM volgt de visie om gronden zo laat als mogelijk aan te kopen in verband met de annuïteiten die betaald moet worden op marktconforme bulletleningen van de VMSW. Aankoop met eigen middelen is voor Woonzo vrijwel onmogelijk omdat de liquide middelen voor aankoop van gronden en panden eerder beperkt zijn. Ook het inschrijven op en realiseren van diverse CBO projecten valt binnen deze visie, doordat de SHM de grond en opstallen in 1 keer aankoopt van de private ontwikkelaar. Volgens Woonzo komen deze CBO projecten vaak sneller tot realisatie dan wanneer de SHM zelf gronden en panden aankoopt voor inbreidingsprojecten. In de visitatieperiode zijn drie concrete projecten in Tongeren, Heers en Borgloon gerealiseerd in een CBO-constructie. Ook paste Woonzo erfpachtconstructies toe in Paenhuis (Riemst) en Borgloon, waarbij de SHM evenmin eigenaar is van de gronden. Dezelfde benadering volgt Woonzo in de

samenwerkingsprojecten met KLE Tongeren; het is meestal de koopmaatschappij die dan de gronden verwerft en later overdraagt aan Woonzo. Woonzo handelt in de ogen van de visitatiecommissie vanuit een visie rond het verwerven van gronden en panden die erop is gericht is om in een zo laat mogelijk stadium en enkel voor concrete projecten aanwervingen te doen. Dit was ook al het geval in de vorige visitatie en is in de ogen van de visitatiecommissie passend bij de financiële situatie van de SHM (zie OD 5.1).

- Vanuit alle gemeenten krijgt de SHM regelmatig opportuniteiten aangeboden, niet enkel door de openbare besturen maar ook door particulieren, semipublieke instellingen, kerkfabrieken (Kanne – Riemst), private ontwikkelaars en vanuit het voorkooprecht (Regulierenplein - Tongeren). Telkens onderzoeken de directeur en architect systematisch de mogelijkheden van de aangeboden gronden en panden. De ligging, kostprijs en het aantal woongelegenheden dat kan worden gerealiseerd, vormen in eerste instantie de belangrijkste criteria. Daarnaast bekijkt de SHM het aantal woningen dat nog nodig is voor het behalen van het BSO en de noden van de kandidaten op de wachtlijsten. Woonzo vertrekt vanuit een minimum van 6-10 woongelegenheden per project om een project rendabel te kunnen maken. Ook wenst de SHM in principe geen monumenten of andere panden met erfgoedwaarde aan te kopen. Hoewel er extra subsidies zijn voor de aankoop en ontwikkeling van nieuwbouw in deze panden, stelt Woonzo dat, door substantieel hogere onderhoudskosten en lagere woonkwaliteit voor de huurders dan bij nieuwbouwwoningen, het beheer van deze panden zeer ongunstig is voor de SHM (Zie ook OD 5.2).
- De grondreserve van Woonzo bleef in de visitatieperiode redelijk stabiel met een omvang van ongeveer 6,6 hectare. Met deze grondreserve behoort de SHM eerder tot de maatschappijen met een relatief kleine grondreserve. Woonzo beschikt niet over een historische grondreserve en de financiële mogelijkheden om strategische aankopen voor de lange termijn te doen zijn beperkt. De grondreserve bevindt zich voornamelijk in Tongeren, met een groot perceel van 2,5 hectare (Siegelmarkt) en een binnenveldje van 0,7 hectare. Bij de Siegelmarkt is de ontsluitingsweg aangelegd en kan Woonzo samen met KLE Tongeren beginnen met het opstarten van hun woningbouwprojecten. In Riemst heeft Woonzo ook een groot perceel van 3,4 hectare (De Mout) dat tot stand kwam na onder meer verwervingen en grondruil met de gemeente. Dat perceel wordt volgens de gemaakte afspraken benut voor sociale huur- en sociale koopwoningen. De overige grondreserves zijn klein te noemen en betreffen deels inbreidingslocaties. Er zijn geen reserves in Voeren en Heers op dit moment, maar zoals gezegd tracht de SHM zo laat mogelijk gronden aan te kopen in functie van de financiële leefbaarheid.

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

*Beoordeling: goed*

Woonzo stemt haar woningaanbod af op de noden van verschillende groepen door analyses van de wachtlijsten en van de over- en onderbezette woningen. De SHM beschikt - afgestemd met het lokaal toewijzingsreglement - over diverse woongelegenheden specifiek aangepast voor senioren, heeft aandacht voor rolstoeltoegankelijkheid en bezit een aantal woningen specifiek voor rolstoelgebruikers. Naar aanleiding van de vorige visitatie onderzocht Woonzo in contacten met of er bij welzijnsactoren en zorginstellingen een vraag is voor het huisvesten van hun cliënten. Dat bleek niet het geval. Omwille van deze brede en bewuste strategie beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als goed. Zowel geraadpleegde actoren als de visitatiecommissie vragen echter meer aandacht van de SHM voor het huisvesten van specifieke doelgroepen middels versnelde procedures.

- In de visitatieperiode steeg het aantal inschrijvingen van 635 in 2015 naar dus 962 in 2018. De wachtlijsten worden gedetailleerd per gemeente besproken op de Lokale Woonoverleggen (LWO). Een nadere analyse van de wachtlijst in 2018 laat het volgende beeld zien:
  - De langste wachttijden zijn voor alleenstaanden (838 dagen) en koppels zonder kinderen (811 dagen). Ook koppels met kinderen wachten met 700 dagen nog steeds bijna 2 jaar op een sociale huurwoning. De wachttijden voor deze groepen zijn korter dan bij 75% van de andere SHM's. Duidelijk sneller aan de beurt zijn de eenoudergezinnen (463 dagen) en ook grote gezinnen (551 dagen). Het aandeel grote gezinnen op de wachtlijst is bij Woonzo vergelijkbaar met veel andere SHM's. Bijna drie vierde van de kandidaten komt in aanmerking voor een woongelegenheid met 1 of 2 slaapkamers. Van de nieuwe huurders in 2018 was 52% alleenstaand, 24% een koppel (of alleenstaande met één kind) en eveneens 24% een gezin, waarvan 4% met 3 of meer kinderen.
  - De samenstelling van het patrimonium van Woonzo is grotendeels overeenkomstig met de noden van de kandidaten op de wachtlijsten. Meer dan de helft van het patrimonium is voor alleenstaanden, gevolgd door 25% voor twee persoons huishoudens. Ongeveer 20% van het patrimonium van Woonzo is geschikt voor een gezin (3 inwoners of meer). In vergelijking met andere SHM's huisvest Woonzo een groot aandeel alleenstaanden; slechts 15% van de SHM's heeft een hoger aandeel alleenstaanden dan de 52% bij Woonzo.
  - Meer dan de helft van de woningen die Woonzo in 2018 kon toewijzen waren nodig voor de verhuisbewegingen om te slopen complexen in de wijk Paspoel (Tongeren) leeg te maken. Er verhuisden een aantal grote gezinnen van de appartementen in die wijk naar woningen. Ook besliste een aantal oudere huurders om de stap naar een rusthuis te maken.
- Ook bij de huidige huurders van Woonzo is een oververtegenwoordiging te zien van alleenstaanden: 52% van de huurders woont alleen (in 2018), gevolgd door 25% van de huurders die met tweeën woont. De leeftijdsopbouw is redelijk gelijk verdeeld over de leeftijdscategorieën waarbij ongeveer 30% van de huurders ouder is dan 65 jaar. Dit heeft als gevolg dat de huurders vergeleken met andere SHM's een relatief laag netto-belastbaar inkomen hebben; in 2018 € 13.685 per jaar. Bij ongeveer 90% van de SHM's hebben de huurders een hoger inkomen. Woonzo ontvangt hiervoor dan ook een Gewestelijke Sociale Correctie (zie OD 5.2).
- Woonzo stemt aantoonbaar de programmatie van nieuwe projecten af op de noden van verschillende groepen. De SHM bepaalt in samenspraak met de gemeenten (beleid en ambtenaren), woonactoren en de raad van bestuur op basis van de analyse van de wachtlijsten en inzichten van de medewerkers van Woonzo de typologie van nieuwe woongelegenheden. Enkele voorbeelden:
  - bij de vervangingsbouw in de wijk Paspoel stemde Woonzo de typologie van de woongelegenheden af op de noden van de kandidaten op de wachtlijsten. Zo werd de bestaande verdeling van 50% appartementen met 2 slaapkamers en 50% appartementen met 3 slaapkamers veranderd in ongeveer 85% appartementen met 1 of 2 slaapkamers. Hierbij werd dus ook rekening gehouden met de gezinssamenstelling van de zittende (terugkerende) huurders;
  - in zowel het project Paspoel Anders als het project BPA Zussen (Riemst) werden woningen voor mindervaliden voorzien (levenslang wonen), gebaseerd op de wachtlijsten en de samenstelling van de zittende huurders.
- Van niet alle projecten die Woonzo de komende jaren wenst te realiseren (zie OD 1.1), is op het moment van de visitatie de typologie bekend. Voor de projecten waarvan de typologie wel bekend is, is een

specificatie in onderstaande tabel gegeven. Hieruit blijkt de extra aandacht voor woongelegenheden met 1 en 2 slaapkamers: 58% van de te realiseren woongelegenheden is van dit type. Daarnaast valt op dat de SHM ook haar inzet voor de huisvesting van gezinnen blijft continueren: 31% van de te realiseren woongelegenheden heeft drie slaapkamers en 9% heeft er vier.

Tabel 4: planning te realiseren woningen, naar aantal slaapkamers

Gemeente	Totaal	1 slk	2 slk	3 slk	4 slk
Borgloon	27	7	9	8	3
Heers	-	-	-	-	-
Riemst	53	-	12	33	6
Tongeren	234	10	150	55	19
Voeren	4	-	-	4	-

Opmerkelijk zijn de verschillen voor de twee grootste gemeenten (Tongeren en Borgloon): de nadruk ligt op woongelegenheden voor kleine huishoudens, conform de grootste noden van de kandidaten op de wachtlijsten in deze gemeenten. In Riemst en Voeren wordt juist ingezet op het huisvesten van (grotere) gezinnen. Dit verschil is ook in de wachtlijsten in bepaalde mate terug te zien. Enkele ambtenaren en beleidsverantwoordelijken gaven aan dat Woonzo, ondanks de grootste noden van de kandidaten op de wachtlijsten, toch vasthoudt aan de realisatie van 3-slaapkamer woongelegenheden in een groot aantal projecten. Dit zou zijn omwille van de financiële haalbaarheid van de projecten. In 12 van de 14 toekomstige projecten heeft Woonzo inderdaad 3-slaapkamer woongelegenheden voorzien. De visitatiecommissie roept Woonzo op om voldoende oog te blijven houden voor de diversiteit van het patrimonium in de gemeenten gecombineerd met de noden van de kandidaten op de wachtlijsten.

- De SHM heeft sinds de vorige visitatie de nodige aandacht voor levenslang wonen, waarbij de richtlijnen van de VMSW voor rolstoelbezoekbaar/drempelloos wonen worden gevolgd. Woonzo voorziet systematisch een douche in plaats van een bad bij woningen voor senioren en plaatst extra handgrepen waar nodig. Echter is het vanwege glooiend landschap niet altijd mogelijk om het volledige project drempelloos uit te rusten. De SHM streeft er dan naar een zo groot mogelijk deel toegankelijk te maken. Een aantal projecten (zie hieronder) werd specifiek voor rolstoelbewoners ontworpen met de nadruk op langer zelfstandig wonen. Keuken en badmeubels zijn onderrijdbaar, draaicirkels zijn ruimer en ook de woning zelf is ruimer ontworpen. Wel werpt Woonzo op dat deze projecten duurder zijn en door de toewijzingsregels niet altijd aan de meest behoeftige kandidaten kunnen worden toegewezen. De SHM wil graag vertrekken vanuit een effectieve vraag naar mindervalide woningen en daarbij uitgaan van overleg met betrokken instanties, lokaal woonoverleg en gemeenten. Concreet beschikt Woonzo over aangepaste woningen in de volgende projecten: Begijnhof (Borgloon) van de 34 seniorenwoningen zijn er 2 aangepast voor mindervaliden, Intensa (Tongeren) waar het oude kantoor van Woonzo werd omgevormd naar 6 wooneenheden voor minder-validen, Paenhuis (Riemst) waar 11 seniorenwoningen volledig zijn aangepast voor minder-validen en er zorg geleverd kan worden vanuit een nabijgelegen instelling en Paspoel Anders (Tongeren) waar uiteindelijk 11 appartementen worden aangepast voor minder-validen. Het betreft in totaal dus 32 woongelegenheden (3% van het patrimonium).

Huurders / rolstoelgebruikers kunnen op vraag hun woning laten aanpassen, bijvoorbeeld door het laten plaatsen van handgrepen en een verhoogd toilet of een bad laten vervangen door een douche. In een aantal gevallen adviseert de SHM de huurder om naar een aangepaste woning te verhuizen, vooral

wanneer de rationele bezetting of toegankelijkheid van de huidige woning daartoe aanleiding geeft. In andere gevallen wordt in samenspraak met begeleidende instanties (zoals MS-Liga) naar oplossingen gezocht zoals aanpassing van sanitair met zitjes, plaatsen van trapliften, aanleggen van kleine hellingen (vaak binnen het persoonlijk assistentiebudget - VAPH). Woonzo werkt op dit vlak goed samen met diverse organisaties: Intensa, CAW, De Brug en MS-Liga (zie ook OD 4.1).

- Het intern huurreglement van Woonzo geeft uitwerking aan het lokaal toewijzingsreglement in de gemeenten van het actieterrein waarin de specifieke doelgroep ouderen is opgenomen in de gemeenten Borgloon, Riemst, Heers, en Tongeren. Dit betekent dat naast de lokale binding (voorheen 8 jaar in de gemeente wonen of van de laatste 6 jaar 3 jaar in de gemeente wonen) ook voor 65-plussers voorrang is geregeld in deze gemeenten. De SHM heeft een aantal complexen specifiek gelabeld als seniorenwoning. In Tongeren gaat het om een 50-tal wooneenheden met 1 of 2 slaapkamers. In Heers over 4 woongelegen- heden met 2 slaapkamers. In Borgloon zijn er voor senioren 34 woongelegen- heden met 2 slaapkamers en in Riemst 11 woongelegen- heden met 1 of 2 slaapkamers specifiek voor zorgbehoevende senioren. Dit brengt het totaal op ongeveer 100 woongelegen- heden (8% van het patrimonium).
- In de vorige visitatie ontving Woonzo opmerkingen over het huisvesten van specifieke doelgroepen naast senioren en minder validen (zie hierboven). De mogelijkheden van verhuring buiten het sociaal stelsel voor welzijnsorganisaties of specifieke doelgroepen werden niet benut. Er zijn diverse gesprekken ge- voerd met woon- en welzijnsactoren; veel van de gesproken actoren waren geen vragende partij voor de dienstverlening van Woonzo voor deze specifieke doelgroepen. Wel werden er nieuwe projecten ge- realiseerd voor specifieke doelgroepen. Heurkensberg (Tongeren) betreft de CBO-procedure waarin 15 ap- partementen werden verworven naast een locatie waarin gehandicapten worden begeleid. In deze ap- partementen kunnen gehandicapten individueel wonen in de nabijheid van de collectieve voorzieningen. Ook het project Paenhuis (11 appartementen, Riemst) is gerealiseerd voor bijzondere doelgroepen in de nabijheid van een woonzorgcentrum. Er worden eind 2018 4 panden buiten het sociaal huurstelsel ver- huurd: boekenwinkel, kapper, hondenkapsalon en een gezondheidscentrum, allen in Tongeren. Blijkbaar is er geen behoefte aan verdere dienstverlening van Woonzo op dit gebied.
- Woonzo gaat in op verzoeken (vooral jongeren) om onder begeleiding zelfstandig te wonen. Gemiddeld ontvangt de SHM 5-6 verzoeken per jaar. Indien er een begeleidingsovereenkomst van minimaal een jaar wordt gesloten en de begeleiding geëvalueerd wordt, past Woonzo in de meeste gevallen versnelde toe- wijzing toe. De woon- en welzijnsactoren die de visitatiecommissie heeft gesproken wijzen echter op een terughoudende opstelling van Woonzo, waardoor er door hen überhaupt geen aanvragen meer worden gedaan. Naar indruk van de visitatiecommissie is het van belang dat Woonzo voor het bedienen van specifieke doelgroepen haar dienstverlening en ondersteuning nog beter bekend maakt onder de actoren en verder afspraken maakt over de samenwerking hieromtrent (zie ook OD 4.1 en 6.2).
- Woonzo maakt analyses van de onder- en overbezette woningen en informeert hierover ook de actoren op het lokaal woonoverleg. De onderbezetting van het gehele patrimonium ligt op ongeveer 8% eind 2018. Het gaat concreet over 50 onderbezette appartementen en 47 woningen, waarvan 19 appartementen in de wijk Paspoel (Tongeren) die in de toekomst worden gesloopt (vervangingsbouw). Voor de rest van de onderbezette woningen keurde de raad van bestuur begin 2019 een plan van aanpak goed. Dit plan voorziet in acties om een betere spreiding van de bewoners naar rationele bezetting over het patrimo- nium te realiseren. Een groot aandeel van de onderbezetting wordt opgelost door het volgens rationele bezetting herhuisvesten van de bewoners uit Paspoel. Door de diversiteit aan typologieën in nieuwe projecten en de aangepaste woningen voor senioren wordt ook doorstroming bevorderd. Er zijn nog geen onderbezettingsvergoedingen aangerekend.

Er is volgens de SHM geen overbezetting (begin 2019) in het patrimonium van Woonzo (Zie OD 4.1)

## 4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

**OD 2.1: De SHM staat in voor het onderhoud en herstel, de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig**

*Beoordeling: goed*

Woonzo kiest voor vervangingsbouw voor het verbeteren van de kwaliteit van het patrimonium, evenals voor renovaties. Veel tijd en energie kostte de verbetering van de kwaliteit van het patrimonium in de Tongerense wijk Paspoel. De prioritaire ERP2020-doelen zal de SHM tegen 2020 bereiken uitgezonderd voor een aantal appartementen met elektrische verwarming, waarvoor de SHM nog geen oplossing heeft. Woonzo staat in voor onderhoud, herstel en renovatie van haar patrimonium. De SHM heeft kleine eigen regie voor opvolging van kleine herstellingen, aangevuld met diverse aannemers voor specifieke werken. Woonzo beschikt over adequaat inzicht in de kwaliteit van haar woningen, maar zou op basis hiervan een meer integrale meerjarenplanning moeten opmaken, gekoppeld aan de financiële planning. De visitatiecommissie vindt dat de SHM op deze operationele doelstelling goede prestaties levert.

- Woonzo heeft systematisch de woningcondities in kaart gebracht met de door de VMSW ontwikkelde scorecard (huurschatter en renovatieplanning) voor quasi haar volledig patrimonium. De SHM gebruikt lijsten van de kwaliteit van het gehele patrimonium voor bijvoorbeeld de aanbesteding van onderhoudscontracten. Deze lijsten vermelden onder meer informatie over sanitair (douche of bad bijvoorbeeld) en centrale verwarming (aanwezige toestellen) en data van onderhoud, naast uitgebreide informatie over het patrimonium zelf. Volgens de visitatiecommissie heeft de SHM met dit alles adequaat inzicht in de kwaliteit van het patrimonium. Momenteel ontbreekt de asbestinventaris nog, maar die wordt op korte termijn toegevoegd.
- Er is een planning voor groot onderhoud met daarin opgenomen de vervanging van keukens, vloeren, daken, ketels, schrijnwerk en schilderwerken. De planning kijkt 10 jaar vooruit, vertrekt vanuit normbedragen en reeds aangelegde provisies en is gekoppeld aan de financiële planning.
- De renovatie- en onderhoudswerkzaamheden financiert de SHM nu zoveel als mogelijk met FS3-leningen. Ook worden eigen middelen (ongeveer 100.000 euro per jaar) en subsidies gebruikt (Stebo, vervanging cv-ketels, aanbrengen isolatie). In het verleden realiseerde Woonzo een kwalitatief goede (onderhouds)standaard, grotendeels bekostigd met eigen middelen. De bedragen die in de planning worden opgenomen zijn ramingen gebaseerd op ervaringen van voorgaande jaren. Jaarlijks worden de planningen geactualiseerd, met sporadisch een bijsturing tijdens het jaar. Net voor de visitatiegesprekken maakte de SHM een nieuwe versie op, waarin de renovatieprojecten werden toegevoegd aan het overzicht van de nieuwbouwwerven.
- Woonzo zorgt voor een preventieve aanpak van het patrimonium door de horizontale renovaties van onder andere buitenschrijnwerk, daken en CV-ketels, voordat er zich grote problemen voordoen. Daarnaast renoveert de SHM individuele panden bij een nieuwe verhuuring wanneer dat nodig is. Dan worden ook de keukens, badkamers en vloeren hersteld en zo nodig vervangen.



- Wanneer de kosten van onderhoud- en herstellingen oplopen, wordt renovatie of vervangingsbouw overwogen. Zo worden daken geïsoleerd en vervangen, in plaats van telkens te herstellen. Een goed voorbeeld van deze visie is de vervangbouw van 192 appartementen in Paspoel (Tongeren) genaamd Paspoel Anders. De verouderde appartementen kampten met steeds meer problemen, zoals lekkages, vocht en slijtage. Na een grondige haalbaarheidsstudie werd een plan ontwikkeld om in diverse fases de appartementen te slopen en nieuwe woonegelegenheden te realiseren met oog voor kwaliteit, verdicht bouwen en de buitenruimte. Huurders worden zeer goed ondersteund bij verhuisbewegingen (zie OD 4.1).
- Woonzo zocht vanwege de grote omvang en (juridische) complexiteit in het project Paspoel Anders de samenwerking op met de Vlaamse Bouwmeester. Omwille van onder meer de druk op de wachtlijsten in Tongeren startte Woonzo met de realisatie van een nieuw blok met 71 appartementen in het middengebied van Paspoel. Hierin kon de herhuisvesting van een groot deel van de bewoners plaatsvinden voordat de eerste blok gesloopt werd. Leegstand en huurderoving zijn hierdoor voorkomen, bovendien blijven de huurinkomsten binnenkomen van de andere woningen in Paspoel. Tegelijk met de verhuisbewegingen naar aanleiding van de vervangbouw, zette Woonzo in op het bevorderen van doorstroming en op de aanpak van onderbezetting (zie OD 1.5). Het gehele project zal nog tot einde 2022 duren.
- Woonzo had geen grootschalige totaalrenovaties in de visitatieperiode. Woningen worden bij een verhuis door de eigen technische dienst en aannemers in orde gezet ofwel gerenoveerd en daarna verhuurd. Planmatig plaatste Woonzo in 55 woningen nieuwe cv-ketels. De andere planmatige renovatieprojecten zijn nog niet allemaal aangemeld bij de VMSW, omdat de dossiers nog niet ver genoeg zijn gevorderd.
- De visitatiecommissie waardeert de manier waarop Woonzo Paspoel Anders aanpakt en de impuls die de SHM daarmee aan deze wijk geeft. Tegelijk blijkt dat Woonzo veel van haar tijd in dit project steekt, terwijl andere delen van het patrimonium ook zeker aandacht nodig blijven hebben. Enkele woon- en welzijnsactoren, ambtenaren en beleidsverantwoordelijken zijn vragende partij om de aandacht van Woonzo meer te verdelen over de projecten/gemeenten (zie hieronder).
- Woonzo zette reeds nadrukkelijk de stap van een meer ad-hoc benadering (uitvoeren herstellingen en deelrenovaties) naar een meer planmatige benadering per wijk zoals in Paspoel. De visitatiecommissie vindt dat dit nog integraler per wijk kan door masterplannen te maken voor het gehele patrimonium, niet enkel vertrekkend vanuit de technische staat maar ook met oog voor de leefbaarheid. De noodzaak hiertoe blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat de SHM de wijken Op de Locht (Tongeren) en Begijnhof (Borgloon) als volgende vervangingsbouwprojecten ziet, terwijl er bij woon- en welzijnsactoren en beleidsverantwoordelijken een veel nadrukkelijker wens is om Gasthuisgaarde aan te pakken. Hier heeft Woonzo de komende 10 jaren echter alleen het vervangen van daken gepland.
- Woonzo stuurt aan op zo onderhoudsvriendelijke mogelijke nieuwbouw, door in de ontwerprichtlijnen daarvoor aandacht te vragen. Ook wenst de SHM omwille van het onderhoud geen bijkomende beschermde gebouwen meer in haar patrimonium op te nemen. Vooral naar onderhoud toe zijn dit nadelige projecten voor zowel de SHM (omdat er enkel subsidies zijn voor renovatie maar geen tegemoetkoming is in hogere onderhoudskosten) als voor de huurders volgens Woonzo (bijvoorbeeld door hoge ramen die bij het laten wassen en bij de aanschaf van gordijnen hogere kosten met zich meebrengen).
- Er werd door Woonzo nog niet eerder geïnvesteerd in alternatieve energie. De kosten zijn voor de SHM en de baten voor de huurders, voert Woonzo als argument daarvoor aan. Wel volgt de SHM het ASTER-project voor collectieve systemen van zonnepanelen waarbij de verdeling van kosten en baten van alternatieve energie nader wordt bekeken. In combinatie met de nieuwe regels voor de huurprijs-

bepaling (waarin de component energie een plaats kan krijgen nu) voorziet Woonzo wel toepassing van collectieve technieken voor zonnepanelen in de nabije toekomst. Voor de renovatie van (asbesthoudende) daken in de wijk Hubensbeemden (Tongeren) voorziet Woonzo de daken van isolatie, plaatst aluminium schrijnwerk en overweegt de plaatsing van een systeem met collectieve zonnepanelen.

- Duurzaamheid en degelijkheid staat voor Woonzo voorop bij het ontwerp van nieuwbouw- en renovatieprojecten. Dit vertaalt zich in de toepassing van materialen en de inzet op een goed geïsoleerde woning en ventilatiesysteem C (natuurlijke aanvoer, mechanische afzuiging). De ervaringen van de SHM met ingewikkelde technologieën zijn niet positief: niet alleen naar kosten maar ook naar gebruiksgemak voor de huurders. Ambtenaren en beleidsverantwoordelijken van de gemeenten zijn wel vragende partij om meer innovaties op het gebied van duurzaamheid en vinden de opstelling van Woonzo eerder behoudend.
- In het ontwerp van het project Hoeneveldje (Voeren) zijn geen gasaansluitingen voorzien. Woonzo wil hier een proefproject realiseren met energie neutrale compacte en sobere woningen (zonnepanelen, warmtepomp, vloerverwarming en E-peil 0; BijnaEnergieNeutraal). De SHM wenst daarin ook de mogelijkheden voor energiegereguleerde huurprijzen te benutten. De visitatiecommissie moedigt de SHM de vooruitstrevende aanpak in dit project verder uit te breiden in haar (toekomstig) patrimonium.
- Uit de meest recente gegevens over de voortgang van de ERP2020-doelen blijkt dat Woonzo nagenoeg alle drie de prioritaire doelstellingen (energiezuinige verwarming, dakisolatie en dubbel glas) heeft bereikt. Alle woningen en appartementen beschikken over dubbele beglazing en voldoende dakisolatie. Ongeveer 80% van de SHM's heeft deze twee doelen eind 2018 nog niet bereikt. Van de woningen voldoet eveneens 100% aan de normen voor energiezuinige verwarming.
- Voor energiezuinige verwarming stelt zich nog een probleem bij de 82 elektrisch verwarmde appartementen (11% van het patrimonium). Deze appartementen liggen in de wijken Gasthof (Tongeren, 77 appartementen aan de Gasthuisgaarde bouwjaar 1995) en Schoolhuis (project Rukkelingen – Heers, 5 appartementen bouwjaar 1996). Tijdens de visitatie kon de SHM nog geen concrete plannen voorleggen om dit aan te pakken. De SHM verklaart dat de EPC-scores binnen de gestelde normen zijn en te wachten op een mogelijke aansluiting bij het ASTER-project met collectieve zonnepanelen.
- Om de energiefactuur van huurders te verlagen zijn in alle woningen van Woonzo door Stebo energie-scans uitgevoerd. Huurders ontvangen daarbij ook adviezen om het energieverbruik te verlagen (zie ook OD 4.1).
- Woonzo voert herstellingen en onderhoud deels uit door de eigen technische dienst met 2 arbeiders. Het betreft dan kleine herstellingen bij huurders en de herstellingen (huurschade) die nodig zijn om na een opzeg de woning weer terug verhuurbaar te maken, bij voorkeur binnen een maand. Voor meer specifieke technische zaken wordt beroep gedaan op externe firma's. Het aantal herstellingen neemt toe, waardoor Woonzo zich genoodzaakt ziet om herstellingen soms te bundelen en uit te geven aan externe aannemers. De SHM heeft in principe drie aannemers per type werk, omwille van de prijs, maar ook voor de inzetbaarheid en planning. Bewoners en woon- en welzijnsactoren zijn vragende partij om een betere opvolging en controle van de herstellingen door de firma's.
- De herstellingen worden veelal telefonisch gemeld bij de SHM (zie ook OD 4.1) en geregistreerd in het softwarepakket. De SHM test nu de digitale werkbonden voor arbeiders en digitale plaatsbeschrijvingen om zo de efficiëntie te vergroten. Voor herstellingen en onderhoud aan sanitair/cv/ventilatie kunnen huurders rechtstreeks een beroep doen op de door de SHM gecontracteerde firma's. De visitatie-

commissie noteerde uiteenlopende ervaringen van huurders hierover. Er is vooral behoefte aan snellere en proactieve communicatie (zie OD 6.1) vanuit Woonzo over de voortgang en stappen in het herstellingsproces.

- De raad van bestuur heeft in september 2019 gevraagd om een evaluatie van de kwaliteit van de technische dienst op te maken en voor te stellen aan de raad. De visitatiecommissie beveelt aan om ook de dienstverlening van de externe firma's die instaan voor herstellingen en voor onderhoud hierin mee te nemen en tevens de interne communicatie over herstellingen met de andere diensten van de SHM. Een integrale evaluatie dient te leiden tot efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening. Bovendien kan daarbij aandacht besteed worden aan de gesignaleerde tekortkomingen in de communicatie/terugkoppeling, wachttijden en controle bij herstellingen.
- De medewerkers van Woonzo maken jaarlijks in de zomerperiode een rondgang langs de gemeenschappelijke delen van de gebouwen om kleine herstellingen in orde te maken. Door onder meer met jobstudenten te werken worden kosten voor huurders beperkt. Ook is er een samenwerking opgezet met twee scholen voor 'duaal leren', waarbij de leerlingen bijvoorbeeld LED-verlichting en noodverlichting aanbrengen in het project Paspoel. De visitatiecommissie vindt dit een goed initiatief dat zowel voor de huurders als voor de SHM voordelen biedt.

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

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

### **4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID**

#### **SD3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen**

##### **OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust**

*Beoordeling: goed*

Woonzo slaagt erin om de kosten van haar bouwprojecten niet hoger dan de gestelde financieringsnormen te laten oplopen. Zij realiseert kwalitatief hoogstaande bouwprojecten en levert daarnaast inspanningen om in alle fasen van het bouwproces de kosten zo laag mogelijk te houden. De maatschappij hanteert een bewuste strategie om kostenoverschrijdingen te voorkomen. Woonzo heeft geïnvesteerd in deskundigheid binnen haar werkorganisatie en in methoden om kosten strikt op te volgen. De SHM gebruikt ontwerprichtlijnen voor haar ontwerpers. Kostprijsnormen worden strikt bewaakt door zowel de werkorganisatie als de raad van bestuur. Woonzo levert goede prestaties op deze operationele doelstelling.

- Prijsbewust bouwen wordt onder andere gemeten op basis van de vergelijking met de maximale kostprijsnorm, zoals die door de minister is bepaald. Deze norm is het referentiepunt bij het verstrekken van de gesubsidieerde financiering voor de nieuwbouw en renovatieprojecten. De daadwerkelijke realisatie (inclusief contractwijzigingen) bepaalt in welke mate de SHM prijsbewust bouwt. De prijsbewuste instelling van Woonzo komt tot uitdrukking in de diverse fasen van het bouwproces (zie verderop). Maar ook,

en dat is kenmerkend voor Woonzo, in de beheerfase. Woonzo stelt zich op het standpunt dat nieuwe projecten niet mogen leiden tot uitzonderlijk hoge onderhoudskosten.

- Voordat Woonzo nieuwe gronden of panden aankoopt, maakt zij een raming van het aantal woningen dat zij in het project kan realiseren. Bij deze analyse worden ook de steden en gemeente betrokken. Woonzo streeft naar het optimaal gebruiken van bouwgronden, maar heeft ook oog voor de mogelijkheden die het FS3 subsidiesysteem haar biedt. Toen bijvoorbeeld in het project Reguliereplein onverwacht paalfunderingen noodzakelijk bleken, heeft Woonzo de extra kosten weten op te vangen door een nieuwe FS3 berekening te laten uitvoeren waarin die paalfundering was opgenomen. De SHM tracht bij alle nieuwbouwprojecten onder de subsidiabele FS3-plafonds te blijven. Indien dit niet lukt gaan het project niet door, wordt het project aangepast of opnieuw aanbesteed.
- Woonzo hanteert de stelregel dat mogelijk meerwerk waarmee vooraf geen rekening is gehouden, niet bestaat. Meerwerk moet altijd gecompenseerd worden door minderwerk. De SHM houdt aannemers strikt aan de overeengekomen afspraken. De SHM houdt meer- en minderwerken per project nauwkeurig bij en rapporteert dit aan de raad van bestuur.
- De SHM beschikt over uitgebreide richtlijnen voor haar ontwerpers, aanvullend op de C2008 van de VMSW. Deze richtlijnen bevatten een uitgebreid pakket aan eisen en aanbevelingen die gebaseerd zijn op de bouwervaring van de SHM. De richtlijnen zijn vooral bedoeld om onderhoudskosten in de beheerfase zo laag mogelijk te houden.
- Woonzo let bij haar projecten niet alleen op de initiële bouw- of renovatiekosten, maar ook op de toekomstige onderhoudskosten. Dit is mede het gevolg van negatieve ervaringen uit het verleden. Zo heeft zij een tiental jaren geleden in Tongeren een voormalig klooster en meisjesschool getransformeerd in 23 appartementen (project Convent). Het is een bijzonder project geworden, maar Woonzo constateert dat het onderhoud zowel de huurders als de SHM zelf veel geld kost vanwege de historische kenmerken van het gebouw. Deze aanpak is terug te vinden in de aandacht die de ontwerprichtlijnen besteden aan het gebruik van onderhoudsarme materialen.
- De maatschappij hanteert een bewuste strategie om kostenoverschrijdingen te voorkomen. Zij vermijdt kleinere projecten en ontwikkelt geen nieuwe projecten op risicovolle inbreidingslocaties of het transformaties van historisch erfgoed tot sociale woningen (zoals leegstaande hoeses). Dit zorgt met enige regelmaat voor spanningen met lokale besturen. Veel steden en gemeenten in het werkgebied van Woonzo zijn namelijk vragende partij voor het herontwikkelen van dergelijk vastgoed. De SHM stelt dat het herontwikkelen van dergelijke projecten nog wel kosten efficiënt kan, maar dat juist de hogere onderhoudskosten niet worden gecompenseerd door Vlaamse of lokale bijdragen. De visitatiecommissie begrijpt dat de kwetsbare financiële leefbaarheid de maatschappij op dit moment dwingt tot voorzichtige en terughoudende investeringskeuzes.
- Woonzo heeft in de visitatieperiode veel gebouwd en heeft ook veel nieuwbouw in de pijplijn (zie OD 1.1). Het onder controle houden van de bouwkosten is van groot belang. Zelfs een beperkte overschrijding van de kostprijsnormen zou een belangrijke negatieve invloed kunnen hebben op de nog steeds kwetsbare financiële leefbaarheid van de SHM (zie OD 5.1). Woonzo is zich hiervan zeer bewust en bewaakt rigoureus de kostprijsnormen. Woonzo heeft in de periode 2014-2018 geen renovaties uitgevoerd met FS3 subsidies. De SHM kiest meestal voor vervangingsbouw of voor verkoop van verouderde woningen als renovatiekosten te hoog worden.

- De visitatiecommissie heeft de kosten van een zevental recent uitgevoerde nieuwbouwprojecten van nabij bekeken. Uit deze analyse blijkt dat de SHM tijdens de ontwerpfase het subsidiabel leningsplafond in alle projecten heeft gerespecteerd, Er waren in de visitatieperiode geen contractwijzigingen.
- Woonzo heeft zich in het verleden geëngageerd in projecten waarbij bestaande beschermde gebouwen of historisch erfgoed werd getransformeerd in sociale huurwoningen, bijvoorbeeld het Regulierenplein in Tongeren en het Oud Gemeentehuis Kanne in Riemst. Slechts met veel moeite kon Woonzo deze projecten binnen de kostprijnsnormen en afgesloten contracten realiseren, onder andere door meerwerken te compenseren met minderwerken.
- De raad van bestuur bespreekt regelmatig meer- en minderwerken en de kostprijsontwikkeling van recente projecten. Ook dit getuigt van veel aandacht voor prijsbewust bouwen. In maart 2019 werd bijvoorbeeld het project Reguliereplein uitgebreid besproken in de Raad van bestuur.
- Woonzo benut regelmatig andere methoden om haar sociaal huurpatrimonium uit te breiden. Dat doet zij bijvoorbeeld door succesvol deel te nemen aan CBO-procedures. Tijdens de visitatieperiode realiseerde Woonzo volgende CBO-projecten: Raperiestraat (19 woningen in Tongeren, opgeleverd in 2015); project 'De Bilter', Nieuwe Steenweg (12 woningen te Heers); en het project 'Vilsterbron' (20 woningen, Borgloon) opgeleverd in 2017 (zie ook OD 1.1). In principe voldoen verwervingen in dergelijke gevallen altijd aan de kostprijnsnormen.
- De SHM doet slechts sporadisch een beroep op het voorkeepsrecht (met de aankoop van de Regulierestraat in Tongeren als uitzondering). Volgens Woonzo is de prijs-kwaliteit verhouding, de ligging en de verkaveling van de aangeboden panden vaak ongunstig waardoor realisatie van woningen binnen de kostprijnsplafonds niet mogelijk is.

### OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust

*Beoordeling: goed*

Woonzo spant zich in om de huurlasten voor haar huurders zo laag mogelijk te houden. Na een kostprijsanalyse heeft Woonzo besloten om poetswerkzaamheden en groenonderhoud uit te besteden. Dit heeft inderdaad geleid tot aanzienlijk lagere huurlasten. Die huurlasten liggen in vergelijking met andere SHM's nog steeds op een hoog niveau. Dat wordt beïnvloed door het hoge aandeel appartementen in het patrimonium van de SHM. Woonzo biedt huurders de mogelijkheid om onderhoud zelf uit te voeren als de kenmerken van het wooncomplex dat toelaten. De visitatiecommissie beoordeelt daarom de prestaties van Woonzo op deze operationele doelstelling als goed.

- De kosten voor de huurder bestaan uit **drie componenten**: de huurprijs (die afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop de SHM dus geen invloed heeft), de huurlasten (waarop de SHM vat heeft) en de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelde verantwoordelijkheid ligt bij huurder en SHM). Deze operationele doelstelling richt zich op de huurlasten.
- Bij Woonzo bedraagt de (mediaan) huurprijs per maand voor een eengezinswoning 287 euro. Ruim 70% van de SHM's heeft een hogere maandelijkse (mediaan) huurprijs. Voor de appartementen is dat 243 euro en ook hier heeft bijna 70% van de SHM een hogere mediaanhuurprijs. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn het meest bepalend voor de huurprijs. Daarom wordt de huurprijs van sociale woningen niet als prestatie van een SHM beschouwd maar als een effect-indicator. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van Woonzo ligt met 13.685 euro (2018) erg laag; 90% van de SHM's hebben huurders met een mediaanwaarde voor het inkomen dat hoger ligt. Gemiddeld besteden de huurders 18,6% van hun maandlijks inkomen aan de huur (=

gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Bij de helft van SHM's ligt dit hoger. Sociale huurders betalen een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt. Het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde voor een woning en een appartement zijn respectievelijk ongeveer 335 euro en 320 euro.

- De huurlasten van Woonzo lagen in 2018 met gemiddeld € 347 per woning per jaar op een **hoog niveau**. Slechts 11% van de SHM's had hogere huurlasten. Voor een goede interpretatie van deze cijfers is het belangrijk te beseffen dat appartementen hogere huurlasten hebben dan eengezinswoningen vanwege de (onderhouds)kosten aan gedeelde ruimten en voorzieningen (zoals liften).
- Het patrimonium van Woonzo bestaat voor tweederde uit **appartementen**; ook dat is hoog. Slechts 16% van de SHM's heeft een hoger aandeel en dit zal door de bijkomende nieuwbouw nog verder toenemen.
- De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak vinden de **huurlasten aanvaardbaar** en zijn tevreden over de duidelijkheid van de afrekening van de voorschotten. Bij woonactoren zijn geen klachten bekend over de huurlasten of de afrekening.
- Woonzo heeft de interne poetsdienst geleidelijk aan vervangen door een **externe schoonmaakdienst**. Dit heeft zij gedaan via een openbare aanbesteding en een gedetailleerde omschrijving van de uit te voeren werken. Hiermee zijn de poetskosten voor de huurders in sommige complexen met 60% gedaald. Ook het groenonderhoud is uitbesteed. Openbaar groen wordt steeds zoveel mogelijk overgedragen aan de gemeente.
- Uit door de SHM aangeleverde gegevens blijkt dat de werkelijke huurlasten per appartement per maand in periode 2014 - 2018 met circa 35% is afgenomen. De absolute kosten voor het gehele patrimonium zijn met 15% gedaald, maar het aantal appartementen is in de visitatieperiode met 200 stuks gestegen. Dus per saldo zijn de huurlasten met ruim 1/3 gedaald. De visitatiecommissie vindt dat een mooie prestatie.
- Enkele huurders waarmee Woonzo sprak zijn niet tevreden over de frequentie en de **kwaliteit** van het poetswerk. De SHM meldt ook zelf dat toezicht op de kwaliteit van de uitbestede dienstverlening veel aandacht vraagt. De kosten zijn lager, maar blijkbaar de kwaliteit ook. De visitatiecommissie adviseert om via periodieke huurdersbevestigingen de kwaliteit van het poetswerk en groenonderhoud te monitoren en in te grijpen waar nodig.
- De maatschappij probeert ook nog op andere manieren de huurlasten te verlagen. Bijvoorbeeld door huurders in kleinere projecten aan te sporen om zelf de gemeenschappelijke delen te **poetsen**. In de praktijk blijkt dat vaak niet goed te lukken omdat huurders niet bereid of niet in staat zijn om hierin mee te gaan, of omdat het poetsen niet goed door huurders wordt uitgevoerd.
- Woonzo heeft enkele **rondetafelgesprekken** met huurders gevoerd om samen 'tips & tricks' te vinden om de huurlasten zo laag mogelijk te houden. In de wijk Gasthuisgaarde heeft dit geleid tot enkele bewoners die vrijwillig erop toezien dat men vuilnis op de juiste tijdstippen aanbiedt. Dit heeft geleid tot minder sluikstort en zwerfafval en daardoor tot minder inzet van de Technische Dienst én lagere kosten voor huurders. Bij de laatste brief aan huurders voor de afrekening van de huurlasten heeft Woonzo opnieuw de vraag gesteld of huurders ideeën hebben om de huurlasten te helpen dalen. Dit heeft volgens de SHM geen bruikbare reacties opgeleverd. In de nieuwsbrief van Woonzo van maart 2019 staan ook tips over beperken van energielasten. Om de woonlasten van huurders te verlagen zijn bij alle woningen door Stebo energiescans uitgevoerd. Huurders ontvangen daarbij ook adviezen om het energieverbruik te verlagen (zie ook OD 4.1).

## 4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

### OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

*Beoordeling: goed*

Woonzo zorgt voor een goede huisvestingsondersteuning voor haar klanten en heeft deze aanpak structureel in haar werking ingebouwd. De SHM voorziet in aangepaste ondersteuning bij de inschrijving en de toewijzing. Ze engageert zich om de bezetting zo goed mogelijk af te stemmen rekening houdend met de grote verhuisoperatie in Paspoeel Anders. De SHM sensibiliseert huurders tot een kosten- en milieubewust woongedrag. Woonzo werkt goed samen met woon- en welzijnsorganisaties en verwijst huurders door in functie van hun problematiek en op basis van het individuele profiel. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van Woonzo voor deze doelstelling als goed.

- De **huisvestingsondersteuning** bij Woonzo ligt in belangrijke mate in handen van een ervaren maatschappelijk assistente en vier administratieve medewerksters. Zij ondersteunen kandidaten bij inschrijving op een zeer persoonlijke wijze die gericht is op een snelle toewijzing. De medewerkers geven toelichting bij de rechten en plichten van de huurder. De SHM bezorgt haar '**zakboekje voor bewoners**' aan iedere huurder naar aanleiding van de plaatsbeschrijving bij intreding. Woonzo gebruikt het (elders veelgebruikte) Ziezo-handboek niet, maar wil op termijn een nieuwe bevattelijke folder maken die de meest gemelde problemen toelicht.
- Wanneer kandidaat-huurders vragen hebben over een huurpremie of huurders over een VAPH-aanvraag, verwijst Woonzo door naar het lokale OCMW.
- Als een woning vrijkomt, nodigt de SHM in principe **de tien hoogst gerangschikte kandidaat-huurders** tegelijkertijd uit. Indien de kandidaten niet reageren en zij het risico lopen op een schrapping, belt Woonzo ze op. Wanneer de woning beschikbaar is, volgt een afspraak in de woning met een medewerker van Woonzo. De directeur ziet nauwgezet toe op de correcte toepassing van de toewijzingsregels, al leeft bij sommige huurders en actoren waarmee de visitatiecommissie sprak nog de veronderstelling dat door politiek dienstbetoon toewijzingen geregeld kunnen worden.
- Sinds 2013 organiseert Woonzo een **collectief onthaal** voor de huurders van nieuwe woonprojecten. Alle nieuwe huurders worden aan de vooravond van de plaatsbeschrijving en de sleuteloverhandiging samen uitgenodigd bij Woonzo voor de contractondertekening en een toelichting over de verhuis en de technische installaties in de woning. Deze werkwijze wordt door de huurders geapprecieerd. De visitatiecommissie waardeert deze collectieve aanpak.
- In de voorbije jaren deed Woonzo gemiddeld een drietal **versnelde toewijzingen** per jaar. Woonzo heeft geen structurele samenwerking met een actor voor de begeleiding. Enkel wanneer Woonzo oordeelt dat er bijzondere omstandigheden zijn, wordt in samenspraak met de reeds betrokken diensten (CAW, bewindvoerder, OCMW, ...) overgegaan naar een toewijzing met begeleiding. De raad van bestuur bespreekt de versnelde toewijzingen.
- De diensten voor **begeleid zelfstandig wonen** dienen aanvragen in voor een versnelde toewijzing van kwetsbare jongeren in het kader van artikel 24 KSH. Woonzo toont wel haar bereidheid, maar maakt er geen gewoonte van deze toewijzingsprocedure al te snel te benutten, tenzij er uitzonderlijke sociale omstandigheden haar nopen om de leefbaarheid van de wijk te herstellen. In dit geval maakt Woonzo de afspraak dat de begeleiding van een jongere niet mag stoppen zonder goedkeuring van de SHM. Volgens de visitatiecommissie handelt Woonzo wel erg terughoudend bij het toepassen van deze versnelde toewijzingen.

- Bij de tweejaarlijkse **actualisatie** van haar inschrijvingsregister verwittigt de SHM de OCMW's en de betrokken bewindvoerders, opdat deze hun klanten zouden aanmanen in te gaan op de actualisatievraag. Volgens het jaarverslag 2017 werden 181 kandidaten geschrapt bij de actualisatie vooral door hun verhoogd inkomen of omwille van het gebrek aan reactie. Bij de actualisatie in 2019 schraptte Woonzo 240 kandidaten op 935 kandidaten. Woonzo tracht het aantal schrappingen te beperken door het verwittigen van de welzijnsactoren, al haken veel kandidaten af wanneer hun woonnood is verlaagd. De visitatiecommissie meent dat het grote aantal schrappingen omwille van een gebrek aan reactie door de kandidaten, een aandachtspunt is voor de SHM bij de volgende actualisatie. De aandacht dient in de eerste plaats te gaan naar ondersteuning van de meest kwetsbare kandidaten.
- In Paspoel **herhuisvest** Woonzo 192 zittende huurders over een periode van 7 à 8 jaar. Huurders die de praktische organisatie van de verhuis niet zelf geregeld kregen, konden via bemiddeling van Woonzo rekenen op hulp tegen zeer voordelige tarieven. De sociale dienst ging samen met de verantwoordelijke van het Kerwei (klusjesdienst voor kwetsbare inwoners van Tongeren) voorafgaandelijk op huisbezoek om de omvang van de verhuis in te schatten alsook de kostprijs toe te lichten. Voor iedere huurder werd een overgangperiode voorzien van twee weken tussen de ontvangst van de sleutel van de nieuwe woning en de afgifte van de sleutel van de te verlaten woning. Woonzo organiseerde ook een samenaankoop voor vliegenramen en verf naar aanleiding van de verhuisbewegingen in de wijk Paspoel. Deze eerste verhuisoperatie werd volgens de aanwezige huurders goed voorbereid en verliep perfect. De visitatiecommissie waardeert de actieve hulp van Woonzo bij de verhuisoperatie.
- Bij huuropzegging vindt een **vooronderzoek** plaats binnen de maand na de opzeg om de huurder te wijzen op te herstellen gebreken ten laste van de huurder en zo onverwachte kosten te vermijden.
- Voor Woonzo is er sprake van **overbezetting** als er per slaapkamer meer dan één persoon – andere dan de partner – effectief woont. Op het ogenblik van de visitatie was er volgens Woonzo geen enkel pand overbezet.
- Woonzo engageert zich om de **onderbezetting** zo goed mogelijk af te stemmen op de lokale context. Zij houdt onder meer rekening met de typologie, de geplande renovatiewerken, de kenmerken van de kandidaat en het toewijzingsreglement. Eind 2018 waren 93 panden onderbezet. Woonzo stelde een lijst op met wijken waar ze prioritair optreedt. De SHM schrijft de huurders aan met de vraag zich kandidaat te stellen voor een kleinere woning. Woonzo hoopt om op deze wijze een vijftal onderbezette woningen per jaar beter te benutten. De SHM vraagt nog geen financiële bijdrage aan huurders met onderbezetting. Vooral in het oude Paspoel waren de drieslaapkamer-appartementen onderbezet. Door het herhuisvesten van huidige bewoners wijst Woonzo toe met een optimale bezetting. De visitatiecommissie merkt op dat door de werkwijze die Woonzo hanteert, de onderbezetting slechts op lange termijn verholpen wordt.
- Woonzo sensibiliseert door het voorzien van energiescans haar huurders tot een kosten- en milieubewust gedrag. Als de SHM naar aanleiding van een huisbezoek op mogelijke problemen rond energieverbruik stoot, laat ze een energiescan uitvoeren door vzw STEBO. Nieuwe bewoners worden kort na hun verhuis door STEBO gecontacteerd voor het uitvoeren van een energiescan. De scan richt zich vooral op het gedrag van de bewoners maar kijkt ook naar verwarming, verlichting en elektrische toestellen.



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

*Beoordeling: goed*

Woonzo heeft een strategie om uithuiszettingen omwille van huurdersachterstal te vermijden, en past deze strategie consequent toe. Het aantal huurders met een grote achterstal is beperkt. De SHM zoekt samen met de huurder naar mogelijke oplossingen en schakelt hiervoor de betrokken OCMW's mee in. De SHM reageert accuraat op signalen van problematisch woongedrag, slecht onderhoud van de woning en domiciliefraude. Door haar aanpak beperkt Woonzo het aantal uithuiszettingen om die redenen. Woonzo houdt de informatie over opzeggingen en uithuiszettingen bij. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van Woonzo voor deze doelstelling als goed.

- Woonzo heeft haar aanpak om de woonzekerheid te verzekeren, structureel in haar werking ingebouwd in het bijzonder door de veelvuldige **huisbezoeken** door de maatschappelijk assistente. Alle huurders werden in de periode 2016-2018 één of meermaals bezocht om hun vragen of opmerkingen over te maken aan de SHM. Woonzo registreert alle huisbezoeken in detail. De visitatiecommissie apprecieert deze werkwijze om problemen bij huurders snel op het spoor te komen.
- Via haar huisbezoeken door de sociale dienst onderneemt Woonzo, vooral tijdens de eerste maanden van bewoning, **preventief actie** om problematisch woongedrag, domicilie- en sociale fraude te voorkomen. Tijdens deze bezoeken controleert de SHM onder meer de gezinssamenstelling en het onderhoud van de woning. Bij problemen volgt Woonzo deze op en start indien nodig **extra begeleiding** op. Woonzo neemt indien noodzakelijk contact op met verschillende diensten zoals Intesa vzw (ambulante woonbegeleiding), de sociale dienst van de politie, en bewindvoerders. Voor de huurders die iedere zorg mijden, schakelt Woonzo de organisatie Reling (netwerk geestelijke gezondheidszorg van West-Limburg) in, met een aanklampende aanpak naar de zogenaamde 'zorgwekkende zorgmijders'.
- Het CAW heeft de preventieve woonbegeleiding in de regio afgebouwd, maar niet de begeleiding van huurders om voldoende vaardig te worden om zelfstandig te wonen. De stad Tongeren heeft een dermate minimale mankracht bij het CAW ingekocht, dat een begeleiding voor klanten van Woonzo quasi onmogelijk is.
- De technische medewerkers nemen ook een rol op in de huurderscontacten en -ondersteuning door het **signaleren** van problematisch woongedrag en de nood aan ondersteuning aan de maatschappelijk assistente, maar de terugkoppeling over de ondernomen acties kan volgens de visitatiecommissie beter georganiseerd worden.
- De nog inbare **huurdersachterstallen** van zittende huurders zijn beperkt en schommelen rond 1%. Het percentage is in de voorbije 5 jaar licht gedaald. Van de 72 huurders met achterstal eind 2018, had ongeveer een derde een achterstand van meer dan één maand. De achterstal komt het meest voor bij de laagste inkomenscategorie en bij alleenstaanden met kinderlast. In de periode 2016 tot 2019 heeft Woonzo acht huurders opgezegd uitsluitend omwille van huurachterstal.
- De SHM past haar **procedure huurachterstal** toe en staat open voor bemiddeling door het OCMW of voor het afsluiten van een afbetalingsplan. De dienst huurachterstallen focust zich niet enkel op grotere bedragen, maar contacteert ook huurders met kleinere achterstallen. De opvolging gebeurt persoonlijk via telefonisch contact en dit heeft duidelijk een positief effect. Indien de huurder hieraan geen gevolg geeft, volgt een aangetekende brief, die geldt als ingebrekestelling. De huurder krijgt nog slechts een week alvorens Woonzo het dossier aan een advocaat overmaakt met de vraag een gerechtelijke procedure op te starten. Woonzo informeert de huurders over de procedure en wat te doen bij financiële problemen. De OCMW's blijken niet op de hoogte van de gevolgde procedure en worden te laat ingeschakeld om

uithuiszettingen te voorkomen. Volgens de aanwezige actoren informeert Woonzo hen pas wanneer het dossier al in behandeling is bij een advocaat. De visitatiecommissie apprecieert de persoonlijke aanpak van Woonzo, maar raadt de SHM aan om concrete afspraken te maken met de betrokken actoren om hen sneller te informeren alvorens de gerechtelijke procedure op te starten.

- Woonzo treedt proactief op om uithuiszetting omwille van sociale en domiciliefraude te vermijden door bij de toelichting van het huurcontract te wijzen op deze verplichtingen. De SHM spreekt bij een vermoeden de betrokkenen aan en zoekt naar een oplossing eventueel met gepaste doorverwijzing naar het OCMW. Ze heeft een schriftelijke procedure voor de aanpak van domiciliefraude. Woonzo verzamelt gegevens uit de Kruispuntbank (KSZ), meldingen van medewerkers, gemeentelijke diensten en van andere bewoners. Binnen Woonzo is de maatschappelijke assistente het aanspreekpunt voor deze meldingen. (Zie OD 5.3).
- Woonzo houdt de **informatie over alle opzeggingen en uithuiszettingen** bij. In de periode 2016 tot 2019 noteerde Woonzo 319 opzeggingen, vooral omwille van verhuis bij renovatie, mutaties en op verzoek van de huurders. Woonzo gaf zelf opzeg voor 21 contracten, in meerderheid omwille van samenlevingsproblemen al dan niet in combinatie met achterstal. In enkele gevallen gaf Woonzo opzeg omwille van artikel 33 KSH (eigendom) of omwille van een overblijvende huurder van categorie C, namelijk bewoners die geen wettelijke of feitelijke partner zijn van de vertrokken referentiehurder. De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM deze gegevens nog niet heeft aangegrepen om daar mogelijke beleidsmatige conclusies uit te trekken. Ze adviseert de SHM om daartoe in eerste instantie die gegevens te bespreken met raad van bestuur en medewerkers.

De visitatiecommissie waardeert dat de strategie van Woonzo erop gericht is om huurders, die moeilijkheden ondervinden om aan de huurdersverplichtingen te voldoen, persoonlijk en tijdig aan te spreken. In overleg met de betrokkenen zoekt Woonzo naar een oplossing en wijst waar nodig door naar een gepaste actor. De strategie bestaat er ook in dat de SHM haar huurders met achterstallen tijdig en nauwgezet opvolgt. De visitatiecommissie adviseert evenwel om afspraken te maken met de betrokken OCMW's om sneller informatie uit te wisselen.

#### **OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan**

*Beoordeling: goed*

Door haar aanwezigheid in de wijken zet Woonzo preventief in om problemen tijdig te detecteren. De SHM treedt snel en oplossingsgericht op wanneer zich problemen voordoen. Woonzo heeft nog geen omvattende visie op de leefbaarheidsproblematiek uitgewerkt met een finaliteit die toepasbaar is op het volledige actieterrain, maar geeft haar beleid al doende vorm in de praktijk. Dankzij het project Paspoeel Anders, heeft de SHM een uitstekend voorbeeld dat model kan staan voor de globale werking. Bij dit project heeft de SHM duidelijk oog voor de impact van maatregelen die de leefbaarheid bevorderen, zowel door sociale initiatieven als door architecturale keuzes. Woonzo werkt samen met een aantal partners en dringt bij de wijkpolitie aan op meer samenwerking. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonzo voor deze operationele doelstelling als goed.

- Het verbeteren van de leefbaarheid is volgens Woonzo één van haar aandachtspunten. Het is echter duidelijk dat de SHM nog **weinig ervaring en traditie** heeft in het uitzetten van een beleid dat samenleven en leefbaarheid stimuleert. Woonzo is er zich van bewust dat haar beleid op dit onderdeel nog beter gestructureerd kan worden. Volgens Woonzo zijn de inspanningen en personeelsinzet ook ingegeven

door beperkte financiële mogelijkheden. Woonzo is fier op de verwezenlijkingen in Paspoel Anders en het project staat model voor haar werking die zij voorziet in het 'Plan 2020-2025'.

- Door haar focus te richten op het project Paspoel Anders, ontbreekt het de SHM aan een **visie over de totaliteit** van alle wijken. Anderzijds biedt de aanpak in Paspoel Anders een opportuniteit én een leerproject voor een volgehouden inzet in andere aandachtswijken. Ook volgens de gemeentelijke actoren onderneemt Woonzo nog te weinig initiatief om een oplossing te zoeken voor de leefbaarheidsproblemen in andere wijken, zoals Gasthuisgaarde en Nieuw-Tongeren, waar zowel de woningen als de buitenruimte aan kwaliteitsverbetering toe zijn. Volgens de beleidsactoren heeft Woonzo een moeilijke opdracht in de stad Tongeren omdat sociale woningen gelegen zijn in het stadscentrum met een stedelijke problematiek. Ze vinden dat Woonzo te weinig personeel inzet om de leefbaarheid te verzekeren, al geven ze toe zelf ook geen vragen te stellen aan de SHM om samen te werken aan leefbaarheid.
- In 2017 herschikte Woonzo de taken waardoor de **sociale dienst** meer tijd besteedt aan burenbemiddeling, bewonersparticipatie en tevredenheidsmetingen. De sociale dienst evolueerde daarbij van een controlerende naar een begeleidende dienst. Via huisbezoeken door de maatschappelijke assistente zet Woonzo in op de preventie van burengeschillen en het bewaken van de leefbaarheid. De aanwezige huurders melden dat de maatschappelijke assistente snel tussenkomt bij burencollicten. Sinds 2019 ondertekenen bewoners een charter waarmee zij zich engageren om zich in te zetten voor een aangename woonomgeving en een fijn samenleven. Anderzijds signaleren huurders waarmee de visitatiecommissie sprak dat Woonzo zelf weinig controle uitvoert, zowel op het gedrag van andere bewoners als op het huisvuilbeleid.
- Woonzo nam een initiatief om een deel van **het onderhoud** aan gemeenschappelijke delen te laten uitvoeren door huurders zelf. Onvoldoende huurders stelden zich hiervoor kandidaat, onder andere omdat ze door een handicap of ouderdom deze taken moeilijk konden opnemen. De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak, verwachten meer aanwezigheid in de wijken en in het bijzonder meer toezicht door Woonzo op het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (Zie ook OD 3.2).
- Woonzo werkt met een **conciërge** die zijn tijd verdeelt over de wijken Paspoel en Gasthuisgaarde en dit tot tevredenheid van de huurders waarmee de visitatiecommissie sprak. Op het gelijkvloers van de woontoren in Paspoel Anders bevindt zich een Woonzo-lokaal, waar de conciërge regelmatig aanwezig is. De conciërge houdt het onderhoud in het oog, wat de netheid sterk verbeterde. Met een volwaardige permanentie in de wijk Paspoel zal volgens de visitatiecommissie Woonzo zowel zichzelf als ook de bewoners een dienst bewijzen omdat daarmee de connectie met zowel bewoners als met aanwezige initiatieven versterkt wordt.
- Sinds 2014 is een halftijdse **opbouwwerkster** actief op de site Paspoel Anders in opdracht van de stad Tongeren. Woonzo en de stad Tongeren werken hiervoor samen met RIMO Limburg. De opbouwwerkster begeleidt op regelmatige basis ondersteunende initiatieven. Haar inzet vergroot voor Woonzo de bereikbaarheid van de kwetsbare huurders. Het opbouwwerk RIMO kreeg van de SHM een lokaal in het nieuwe project. Volgens sommige van de aanwezige bewoners is de inbreng van het opbouwwerk RIMO nog te weinig zichtbaar.
- De jeugd- en sportdienst van de stad Tongeren, welzijnsorganisaties zoals 'de Schakelaar' (welzijnsschakels gericht naar kwetsbare kinderen en jonge gezinnen) en vrijwilligers organiseren regelmatig **wijkondersteunende initiatieven**, zoals een Paasontbijt, een Kerstfeest, fietslessen of een brocantemarkt. Maandelijks wordt een 'Koffie met de burens' georganiseerd. Volgens de aanwezige huurders komen de lokale activiteiten vooral op initiatief van de vrijwilligers. Woonzo neemt zelf minder initiatieven en lijkt eerder

afwachtend, al ondersteunt de SHM wel door het ter beschikking stellen van haar infrastructuur, zoals de ontmoetingsruimte in Paspoel.

- De leefbaarheid wordt volgens Woonzo bevorderd door de **architecturale keuzes** in het project Paspoel. De wijk kreeg door verwaarlozing een negatief imago, waardoor kandidaat-huurders geen interesse hadden om daar te wonen. De buitenruimte is volgens Woonzo erg belangrijk voor het samenleven in een groot wooncomplex. In Paspoel Anders is wonen van in de conceptfase zowel een binnen- als een buitenverhaal geworden. Woonzo voorziet een ontmoetingsruimte in het project, wat de leefbaarheid van de wijk zeker verbetert. De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak hadden flink wat opmerkingen over de bruikbaarheid van dat lokaal, onder andere omwille van de slechte akoestiek. De bestaande voetgangers- en fietsassen werden doorgetrokken en zorgen nu voor verbindingen doorheen het terrein. De straten en paden worden sterker geïdentificeerd en gekarakteriseerd in de openbare ruimte door hun duidelijke hiërarchie en verschillende afwerkingsgraad. Ze definiëren drie landschapskamers: het 'publiek plein' met een buurthuis, de 'fruitboomgaard' en de 'woonstraat'.
- Volgens de **lokale actoren** uit Tongeren gaat Woonzo in op hun vraag om mee te denken over de aanpak van leefbaarheidsproblemen. Samen met de stad Tongeren werd een coaching traject rond zwerfvuil en sluikestort opgestart voor de wijken Op de Locht, Gasthuisgaarde en Paspoel. De GAS-ambtenaren (vooral in Tongeren) treden op vraag van Woonzo ook op om de wijken proper te houden. De kleinere gemeenten echter verwachten dat Woonzo meer dynamiek ontwikkelt in het overleg met de plaatselijke actoren en zelf initiatieven neemt.
- De medewerkers van Woonzo vinden het moeilijk om de **wijkpolitie** te betrekken bij leefbaarheidsproblemen en overlast. Vijf jaar lang was de afstemming tussen Woonzo en de Tongerse politie beperkt, maar recent is de samenwerking met wijkpolitie verbeterd. In de kleinere gemeenten heeft de sociale dienst een vlotter contact met de politie. De directeur nuanceert dit aanvoelen en heeft een afspraak gevraagd met de wijkpolitie van Tongeren om sneller respons over meldingen te ontvangen.

Voor de visitatiecommissie is het voorkomen en aanpakken van leefbaarheidsproblemen een opdracht die de SHM nog moet waarmaken voor het ganse actieterrein. Elke wijk en elk woonproject heeft haar eigen problematiek. Dat vraagt van de SHM om een strategie die vertrekt van de eigenheid van iedere locatie. De positieve ervaring die Woonzo heeft opgedaan in Paspoel Anders draagt bij tot het onderbouwen van haar visie op leefbaarheid, inclusief de aandacht voor de inrichting van de woonomgeving bij grote nieuw- of renovatieprojecten.

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

*Beoordeling: goed*

Woonzo organiseert regelmatig bewonersvergaderingen waar ze ruimte creëert voor het bespreken van problemen of bedenkingen van de huurders en om zo samen naar oplossingen te zoeken. De SHM voorziet informatievergaderingen en individuele begeleiding van huurders bij grote verhuisbewegingen voor het project Paspoel Anders. Woonzo speelt in op de initiatieven van bewoners en bekijkt op welke manier ze die werking permanent kan uitbouwen door het concept van de 'antennes'. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonzo voor deze operationele doelstelling als goed.

- Woonzo organiseerde in de voorbije vijf jaar over het volledige actieterrein, met uitzondering van Voren, **bewonersvergaderingen** waarop concrete problemen, zoals bijvoorbeeld de aanpak van de afvalproblematiek, de organisatie van buurtbabbels en de bestrijding van ongedierte, werden besproken. De SHM bedankt nadien de deelnemers voor hun aanwezigheid en verstuurt hen een verslag.

- Naar aanleiding van de **tevredenheidsenquête** heeft Woonzo in 2018 een bewonersvergadering georganiseerd in de wijk Gasthof (zie OD 6.3). Deze vergadering wierp meteen haar vruchten af: bewoners melden zich aan als vrijwilliger om samen met Woonzo en de stad Tongeren het huisvuilprobleem aan te pakken. Zij openen, samen met de gemeenschapswachters, tweemaal per week een garage waar de bewoners hun vuilniszakken kunnen afgeven totdat ze opgehaald worden. Daarnaast zetten zij zich ook in om zwerfvuil op te ruimen.
- Woonzo organiseerde in 2018 een eerste **buurtbabbel** in de wijk Op de Locht. Tijdens deze buurtbabbel werden enkele pijnpunten zoals zwerfvuil en groenonderhoud besproken. Ook hier is een vrijwilliger aangesteld die zich inzet om de wijk zo proper mogelijk te houden.
- Woonzo organiseerde vanaf midden 2017 verschillende bewonersvergaderingen om informatie te geven over de **verhuisplanning** naar aanleiding van de eerste fase in vervangbouwproject Paspoel Anders in 2018. Op enkele 'koffie-kletsen' in de wijk waren de directeur en de architect aanwezig om toelichting te geven over het bouwproject.
- Woonzo verspreidt sinds juni 2018 een periodieke **nieuwsbrief** met artikels over o.a. nieuwe projecten en wijkevenementen om haar huurders aan te zetten tot meer betrokkenheid bij het wijkbeheer. Een leuk idee waarmee Woonzo de bewoners tracht te betrekken zijn haar complimentenkaartjes die burens onderling kunnen uitwisselen om elkaar op een positieve manier aan te spreken.
- In haar nieuwsbrief van maart 2019 heeft Woonzo een oproep gedaan naar '**antennes**'. Dit zijn vrijwilligers die het contactpunt vormen tussen de bewoners en de SHM. Het concept van de antennes is ontstaan uit de vaststelling dat Woonzo haar huurders nog te weinig kan betrekken bij haar werking in de verschillende wijken. De 15 vrijwilligers zijn met hun vertrouwelijke en discrete aanpak de ogen en oren in de wijken. Periodiek brengt Woonzo de antennes samen om ervaringen uit te wisselen en goede praktijken te delen. De maatschappelijk medewerkster is hun contactpersoon.
- Woonzo betreft haar huurders niet via een bewonersadviesraad, maar meent dat ze met de antennes kan evolueren naar een bewonersraad. Wanneer er bijvoorbeeld ongerustheid is bij bewoners over de brandveiligheid, stelden de antennes voor om een infoavond over de brandbeveiliging te organiseren.
- Woonzo gaat bewust op zoek naar **initiatieven van bewoners** of andere actoren en bekijkt op welke manier die werking permanent kan uitgebouwd worden om zo een bewonerswerking vorm te geven. Op de site 'Paspoel Anders' zijn twee werkgroepen actief. Een werkgroep organiseert feesten zoals een BBQ, terwijl de werkgroep 'woon omgeving' werkt aan een propere buurt. Ook in de wijk Nieuw Tongeren is een gemengde bewonersgroep opgestart met sociale huurders en eigenaars die een rommelmarkt en een geefplein organiseert.

## 4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

### OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

*Beoordeling: goed.*

Woonzo heeft de afgelopen jaren haar financiële positie aanzienlijk versterkt, onder andere door de verkoop van gebouwen en terreinen en kostenbewust handelen. Dit blijkt uit de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI) en de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren. Woonzo wist dit te koppelen aan een hoog activiteitsniveau, met name op het vlak van (vervangende) nieuwbouw en (planmatig) onderhoud. De maatschappij beschikt over een evenwichtige financiële exploitatie die voortkomt uit een efficiënt en effectief beheer, onderhoud, renovatie,

ontwikkeling en verkoop van haar patrimonium. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonzo op het vlak van financiële leefbaarheid als goed.

- De **financiële gezondheid** van een SHM wordt onder andere beoordeeld aan de hand van de Financiële Gezondheidsindex (FiGI). Dit is een door de VMSW ontwikkelde systematiek om de financiële leefbaarheid van SHM's te beoordelen en te vergelijken. Het vertrekpunt van de FiGI zijn tien financiële kengetallen of ratio's, die elk voor drie opeenvolgende boekjaren berekend worden. De kengetallen beslaan de vier belangrijkste aspecten van de financiële gezondheid van een onderneming: liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en kostenbeheersing. Via een systeem van scores en wegingen wordt het eindresultaat een score op 60 punten. Hoe hoger de score, hoe beter de indicatie van financiële gezondheid. Voor elk van de vier aspecten wordt ook een deelresultaat berekend, zodat een SHM kan zien waar ze sterk of minder sterk presteert. De beoordeling gebeurt als volgt:
  - als de FiGI-score lager is dan twintig, is de financiële gezondheid van de SHM op basis van de gewone bedrijfsuitoefening problematisch;
  - een FiGI-score tussen twintig en veertig betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM op dit moment goede financiële prestaties levert, maar geeft tegelijk aan dat de SHM een eerder beperkte financiële buffer heeft (in het bijzonder bij scores die aanleunen bij twintig);
  - een FiGI-score van veertig of hoger betekent dat de gewone bedrijfsuitoefening van de SHM zeer goede financiële prestaties levert, maar ook hier zullen contextfactoren, de evolutie en het inzicht van de SHM daarin een bepalende rol spelen bij de uiteindelijke beoordeling.
- De FiGI voor Woonzo bewoog zich in de periode 2014-2018 rond de 30 punten en vertoont een redelijk stabiel beeld (zie Tabel 5 en 6). De financiële gezondheid is voldoende, maar vraagt wel om een doorlopende monitoring. Enkele onderliggende indicatoren zijn lager dan de norm.

Tabel 5: evolutie FiGI totaalscores Woonzo 2014-2018

FiGI Woonzo				
2014	2015	2016	2017	2018
30,0	28,5	30,0	29,0	29,5

Tabel 6: FiGI-deelscores Woonzo 2018

Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kosten-beheersing
8,0	6,0	11,0	4,5

Bron: prestatiedatabank 2019 – gegevens 2018

- Een goede financiële gezondheid begint bij een bedrijfsvoering die jaarlijks zorgt voor voldoende inkomsten. De visitatiecommissie kijkt hiervoor naar verschillende indicatoren. In combinatie laten deze indicatoren zien dat de rentabiliteit van Woonzo voldoende is. Alleen de **cost/income ratio** laat een wat

minder gunstig beeld zien omdat hierin ook boekhoudkundige kosten en inkomsten (zoals afschrijvingen en voorzieningen) worden meegenomen. Een percentage hoger dan 100% betekent dat de boekhoudkundige kosten hoger zijn dan de inkomsten (uit gewone bedrijfsuitoefening). De cost/income ratio van Woonzo fluctueerde in de periode 2014-2018 tussen de (afgerond) 96% en 102%, maar lag in 2018 met 96,75% alweer onder de norm. De cost/income ratio wordt dus sterk beïnvloed door de afschrijvingen. De afschrijvingen zijn de afgelopen jaren sterk gestegen door het hoge bouwvolume van de SHM. In 2014 bedroegen de afschrijvingen op woningen nog 1,44 miljoen euro, in 2018 was dit gestegen naar 2,63 miljoen; een toename van 83%.

- De rentabiliteit wordt beïnvloed door de mate waarin de SHM haar **kosten beheerst** en dus in welke mate de werkings- en onderhoudskosten beslag leggen op de bedrijfsontvangsten. Bij Woonzo fluctueerde deze indicator voor de kostenbeheersing in de periode 2014-2018 tussen de 21,3% en 31,5%, in 2018 was dit 31,5%. Hiermee blijft Woonzo onder de norm van 40%. Na een verbetering van deze indicator in 2015, 2016 en 2017, is de verhouding tussen werkings- en onderhoudskosten en de bedrijfsopbrengsten in 2018 weer op hetzelfde niveau als in 2014. Dit lag vooral aan de gestegen onderhoudskosten (Zie OD. 5.2)
- De **liquiditeit**, het tweede onderdeel van de FiGI, geeft weer in welke mate de SHM in staat is om haar financiële verplichtingen op korte termijn na te komen. Ook voor dit onderdeel bevat de FiGI meerdere indicatoren. De liquiditeitsratio van Woonzo was ten tijde van de vorige visitatie zorgwekkend en was ook een van de redenen voor het instellen van de begeleidingscommissie door de VMSW. De ratio bedroeg in 2018 0,57. Dit is al een aanzienlijke verbetering ten opzichte van de ratio van 0,16 in 2014. Een ratio lager dan 0,50 wordt gezien als voor verbetering vatbaar. Ook de **Current Ratio**, een indicator die weergeeft in welke mate de SHM over voldoende liquide middelen beschikt om haar schulden op korte termijn te voldoen, evolueerde de voorbije jaren in positieve zin. In 2014 bedroeg deze nog 0,46 en is gestegen naar 0,70 in 2018. Een Current Ratio lager dan 1 wordt gezien als voor verbetering vatbaar.
- De positieve ontwikkeling van de liquiditeit is duidelijk zichtbaar in de **netto kaspositie** die door Woonzo bij de VMSW wordt aangehouden. Deze steeg van 0,7 miljoen euro in 2014 naar ruim 2 miljoen euro in 2018. Deze stijging is vooral het resultaat van de opbrengsten uit de verkoop van gronden en verouderde huurwoningen (zie OD 2.1). In de periode 2014-2018 verkocht Woonzo gemiddeld 4 à 5 woningen met een totale opbrengst van ruim 1,1 miljoen euro.
- De **solvabiliteit** van Woonzo, het derde onderdeel van de FiGI. De solvabiliteit geeft weer in welke mate de SHM op lange termijn kan voldoen aan haar verplichtingen. De solvabiliteit van Woonzo is de afgelopen jaren verminderd. Deze daling werd veroorzaakt door de hoge nieuwbouwproductie en de daarvoor toegenomen leninglast. Eind 2018 had Woonzo een solvabiliteit van, afgerond, 16%. Een solvabiliteit hoger dan 20% wordt beschouwd als gezond.
- Het **vreemd vermogen** (schulden op korte en lange termijn) van Woonzo bedroeg op basis van haar jaarverslag 2018 afgerond € 88 miljoen. In 2014 was dat nog circa € 56 miljoen. Het vreemd vermogen is dus in 5 jaar tijd met bijna 60% gestegen. De visitatiecommissie benadrukt dat dit het resultaat is van de inspanningen van de SHM om te bouwen en te renoveren en de leningen die zij hiervoor heeft afgesloten. De buffer van de SHM om tegenvallers op korte en lange termijn op te vangen is beperkt. De buffer op korte termijn (liquiditeit) is enigszins verbeterd, die op lange termijn is verminderd door de toegenomen schuldenpositie. Woonzo moet daarom de impact van het inzetten van nieuw vreemd vermogen op de financiële gezondheid goed blijven opvolgen. De maatschappij is daar zelf goed van doordrongen.

- Woonzo heeft een lange weg afgelegd om haar **financiële leefbaarheid** te versterken. In de periode 2007 tot en met 2011 werd Woonzo begeleid door de VMSW om haar hierbij de ondersteunen. Het Actieplan 2011-2015 (ook besproken in het vorige visitatierapport) vormde een belangrijk leidraad in het terugbrengen van kosten (zie ook OD 5.2). Doel van dit plan was om te rentabiliteit te verbeteren. Dat is gelukt. De financiële toestand van de SHM evolueert in de positieve richting maar een uiterst voorzichtig financieel beheer blijft absoluut noodzakelijk. De financiële ratio's onderbouwen deze beoordeling.
- De **toekomstige ontwikkeling** van de financiële positie weegt mee in de beoordeling van de financiële leefbaarheid. Woonzo beschikt over een goed financieel planningsinstrument (zie OD. 5.4). Zij beheert haar kosten goed (zie OD 5.2). Deze elementen dragen allemaal bij aan het waarborgen van de financiële leefbaarheid. De financiële meerjarenplanning laat een liquiditeitspositie zien van circa 1,9 miljoen euro in 2023. Door geplande investeringen in de komende jaren is die liquiditeitspositie iets lager dan in 2018 (2,3 miljoen euro). Woonzo blijft echter voor haar financiële leefbaarheid sterk afhankelijk van bijdragen van de Vlaamse overheid op basis van de Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) en eenmalige inkomsten uit de verkoop van verouderde huurwoningen.

## OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

*Beoordeling: goed*

Woonzo heeft een goed inzicht in de opbouw en ontwikkeling van haar kosten en opbrengsten. Zeker in de periode 2014 tot en met 2016 is sprake geweest van kostenreductie op basis van een Actieplan. De kostenbeheersing van Woonzo was erop gericht om de financiële leefbaarheid te verbeteren in combinatie met het leveren van goede prestaties. Dat is gelukt. Woonzo levert inspanningen die leiden tot aantoonbare efficiëntiewinsten. Het kostenbewustzijn is diep verankerd in de werkorganisatie, maar ook in de raad van bestuur. Woonzo houdt de (frictie- en structurele) leegstand laag. De visitatiecommissie vindt dat Woonzo op deze operationele doelstelling goede prestaties levert.

- Als onderdeel van het Actieplan 2011-2015 stond Woonzo voor de **strategische keuze** om haar kosten te beheersen door de personeelsequipe te verkleinen, en zodoende de werkingskosten per woning te verkleinen, of om het patrimonium uit te breiden met ongeveer hetzelfde aantal medewerkers. Woonzo heeft voor de laatste strategie gekozen, mede in functie van het te behalen BSO (zie OD 1.1). Deze strategie heeft in de eerste jaren van de visitatieperiode duidelijke resultaten opgeleverd. Woonzo is in de visitatieperiode daadwerkelijk in staat gebleken om de absolute personeelskosten vrijwel gelijk te houden, maar het aantal woningen uit te breiden.
- De **werkings- en onderhoudskosten** van Woonzo bedroegen in 2018 1.261 euro per woning. Hoewel laag ten opzichte van hele sociale huisvestingssector in Vlaanderen (65% van de SHM's heeft hogere kosten per woning), is dit bedrag gestegen ten opzichte van de kosten in de periode 2015 tot en met 2016. Toen lagen de werkings- en onderhoudskosten meestal onder de 1.100 euro. Vooral de toegenomen onderhoudskosten hebben bijgedragen tot deze stijging.
- Woonzo ontvangt **GSC (Gewestelijke Sociale Correctie)** ter compensatie voor de gemiddeld lage inkomens van haar huurders. In de berekening van deze subsidie wordt rekening gehouden met forfaitaire werkings- en onderhoudskosten van 1.230 euro voor een appartement en 1.060 euro voor een eengezinswoning/duplex (peildatum 2016). De kosten van Woonzo bevonden zich in 2018 boven deze forfaitaire bedragen. Dit betekent dat deze hogere kosten niet worden gecompenseerd in de GSC subsidie.



- De **onderhoudskosten** van Woonzo zijn relatief laag, maar in 2018 was hier een stijging merkbaar. In periode 2014 tot en met 2017 daalden de onderhoudskosten van 145 euro naar ongeveer 70 euro per woning, in 2018 steeg het bedrag scherp naar ruim 255 euro per woning. Deze stijging was vooral het gevolg van de verhuiskosten van bewoners uit Paspoel 2 naar Paspoel Anders.
- De structurele leegstand in het patrimonium van Woonzo was in de visitatieperiode **nihil**, maar steeg in 2018 incidenteel naar 8,5% van het patrimonium (circa 100 woningen) vanwege woningen die in Paspoel leegstaan in afwachting van sloop.
- Woonzo kende in de visitatieperiode een beperkte niet-structurele **leegstand** (minder dan 6 maanden), meestal betreft dit kortdurende frictieleegstand tussen twee verhuringen. Die frictieleegstand is in de visitatieperiode gedaald van 2,23% in 2015 (in 2014 was die leegstand nog 1,10%) naar 0,78% in 2018. Die daling is mede het resultaat van het nauwgezet opvolgen van verhuringen en het tegelijkertijd aanbieden van leegkomende woningen aan een groot aantal kandidaat-huurders. Ook het niet hoeven te verhuren van leegkomende woningen in Paspoel heeft bijgedragen aan een lagere frictieleegstand (maar leidde wel tot en tijdelijk hogere structurele leegstand). Hiermee bleef Woonzo ook onder het forfaitaire bedrag voor frictieleegstand zoals opgenomen in de GSC-berekening.
- Woonzo bouwt **sterk prijsbewust** (Zie OD 3.1). Zij heeft niet alleen oog voor de initiële investeringen, maar ook voor de latere onderhoudskosten. Die kosten probeert Woonzo te beperken door gebruik te maken van duurzame materialen en constructies die zijn vastgelegd in richtlijnen voor ontwerpers. Het kostenbewustzijn van Woonzo heeft ook een strategische component: namelijk het vermijden van projecten die mogelijk onderhoudsgevoelig zijn, zoals woningen in historisch erfgoed (Zie OD 1.1 en OD 3.1).
- Een goed ontwikkeld kostenbewustzijn is duidelijk terug te vinden in de verslagen van de raad van bestuur. Regelmatig komen in de raad vragen op tafel over de **werkings- en onderhoudskosten** van de SHM en het kostenverloop in projecten. De raad van bestuur is ook vaak vragende partij voor de evaluatie van de service en dienstverlening van verschillende onderdelen van de organisatie.
- Woonzo gaat ook slim om met het aangaan van **samenwerkingsverbanden** die bijdragen aan kostenbeheersing. Zoals het bewust inschakelen van de Vlaams Bouwmeester (overigens op advies van de VMSW) voor het project Paspoel Anders. Deze samenwerking leverde Woonzo aanvullende administratieve en inhoudelijk ondersteuning op in de ontwerp- en aanbestedingsfase van dit omvangrijke project.

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

*Beoordeling: goed*

Woonzo beschikt over een goed uitgewerkt opvolgingssysteem om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. Ondanks de persoonlijke aanpak van Woonzo medewerkers, blijkt het steeds lastiger om huurdersachterstallen te bestrijden. Dat blijkt onder andere uit de stijging in de periode 2014 – 2018 van 1,5% naar 3,5%. Dit beeld wordt echter ook, negatief, beïnvloed doordat Woonzo vorderingen op dubieuze debiteuren pas heel laat definitief afboekt. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonzo op deze operationele doelstelling als goed.

- Woonzo beschikt over een **Debiteurenreglement** met duidelijke stappen voor de aanpak van betalingsachterstallen. Dit reglement werd ook gedeeld met de OCMW's, en met betrokken vrederechters. Het reglement bevat ook bepalingen voor de boekhoudkundige waardering en, indien nodig, de afboeking van betalingsachterstallen. Naast schriftelijke stappen zijn ook de aanvullende activiteiten in de procedure vastgelegd (zoals telefonisch contact, huisbezoek of een afspraak op kantoor).
- Medewerkers hebben een mandaat voor het overeenkomen van **afbetalingsplannen**. De maximale afbetalingsperiode is 3 maanden. Uitzonderingen zijn mogelijk na goedkeuring door de directie. Wanneer het onmogelijk blijkt om via afbetalingsplannen de betalingsachterstand op te lossen gaat Woonzo over tot een oproep in verzoening bij de vrederechter en uiteindelijk een gerechtelijke fase die is gericht op beëindiging van de overeenkomst.
- De huurdersachterstand bij Woonzo is de afgelopen jaren gestegen van circa 1,5% in 2014 naar 3,5% in 2018, zo blijkt uit de prestatiedatabank. Deze stijging is vrijwel geheel toe te schrijven aan het niet tijdig door Woonzo toepassen van de **boekhoudregels** inzake huurdersachterstallen. Door het niet tijdig afboeken 'sleept' de SHM achterstanden mee van huurders die al lang zijn vertrokken en waarvan de kans dat ooit nog een betaling plaatsvindt verwaarloosbaar is. Dit vertroebelt het beeld op de daadwerkelijk nog redelijkerwijs invorderbare achterstanden. De SHM onderkent het probleem en heeft verbetermaatregelen genomen.
- De huurdersachterstand van **zittende huurders** was gedurende de visitatieperiode vrij stabiel (rond de 13.000 euro aan het einde van ieder boekjaar). Echter, in 2018 is deze achterstand meer dan verdubbeld naar 30.000 euro. Ondanks de persoonlijke aanpak van medewerkers blijkt het steeds moeilijker om huren tijdig te innen.
- Voor het aanpakken van **sociale en domiciliefraude** gebruikt Woonzo het 'Draaiboek domiciliefraude' en hanteerde al enkele jaren voor publicatie van dit draaiboek een vergelijkbare werkwijze. Zij heeft deze werkwijze verankerd in een procedure Domiciliefraude. De procedure maakt een onderscheid tussen een proactieve en een curatieve aanpak.
- De **proactieve aanpak** bestaat uit een goede toelichting op de huurdersverplichtingen tijdens de contractondertekening, waaronder de verplichting om wijzigingen in de gezinssamenstelling bij de SHM te melden. Ook bij collectieve contractondertekeningen (vooral bij nieuwe projecten) besteedt Woonzo aandacht aan (het voorkomen van) domiciliefraude.
- De **curatieve aanpak** bestaat uit het opsporen van mogelijke gevallen van domiciliefraude. Woonzo doet dat door doorlopend externe signalen uit de Kruispuntbank (KSZ) of van de gemeentelijke afdeling bevolking over wijzigingen in de huishoudensamenstelling op te volgen. Daarnaast maakt zij gebruik van meldingen van eigen medewerkers, onderhoudsfirmas en bewoners. Binnen Woonzo is de maatschappelijke assistente het aanspreekpunt voor deze meldingen.
- Bij meldingen is een **huisbezoek** door de Sociale Dienst een vast onderdeel van de onderzoeksmethodiek om vermoedens van domiciliefraude te staven, of te weerleggen. Wanneer er naar aanleiding van het huisbezoek een ernstig vermoeden van fraude bestaat, wordt de situatie opgevolgd door het contacteren van andere instanties, het bevragen van burens en het verzamelen van verbruiksgegevens nutsvoorzieningen via de Afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen Vlaanderen. Medewerkers van Woonzo melden dat wijkagenten in Tongeren niet altijd willen meewerken aan het onderzoeken van domiciliefraude omdat zij dit niet tot hun kerntaak rekenen.

- Indien de desbetreffende huurder de gemelde situatie kan uitleggen (bijvoorbeeld leegstand door langdurige opname in een hospitaal of psychiatrische instelling), bereid is de situatie te **regulariseren** (bijvoorbeeld bijwoning van partner) of zelf de opzeg doet, dan wordt de situatie geregulariseerd. Als dat niet lukt, neemt Woonzo aanvullende maatregelen zoals voorzien in het eerdergenoemde “draaiboek”. Dat kan leiden tot het in verzoening oproepen voor de vrederechter en uiteindelijk het via gerechtelijke weg opzeggen van de huurovereenkomst.
- Woonzo houdt geen statistieken bij van de geconstateerde gevallen (of vermoedens) van domiciliefraude. In de verslagen van de raad van bestuur is hierover **weinig informatie** terug te vinden. Ook het jaarverslag van Woonzo bevat geen informatie over de activiteiten en resultaten van Woonzo op het gebied van domiciliefraude. Uit oogpunt van transparantie en verantwoording adviseert de visitatiecommissie om dit wel te doen. Het biedt ook een aanknopingspunt voor de analyse van ontwikkelingen en mogelijke verbeteracties.

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

*Beoordeling: goed*

Woonzo maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. In samenspraak met experts van de VMSW wordt het plan aangepast om onder andere investeringsplannen te verwerken en de impact daarvan op de financiële leefbaarheid te verkennen. De planning wordt tweemaal per jaar besproken op de raad van bestuur. Woonzo heeft een lange weg afgelegd om haar financiële gezondheid te verbeteren. De verdere versterking vraagt om doorlopende monitoring door directie, de financieel manager en bestuurders. De visitatiecommissie is van oordeel dat de SHM goede prestaties levert op deze operationele doelstelling.

- Woonzo maakt gebruik van de door de VMSW opgestelde **financiële meerjarenplanning**. Deze planning concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de VMSW verstrekte leningen. De planning wordt in overleg met de experts van de VMSW aangepast en geactualiseerd, bijvoorbeeld om nieuwe projecten te verwerken.
- Woonzo wil de **voorspelbaarheid** van haar financiële meerjarenplanning (en daarmee haar financiële leefbaarheid) vergroten door risico's in de ontwikkeling en exploitatie van haar woonprojecten zo minimaal mogelijk te maken (zie OD 1.1 en 3.1). Dat doet zij door risicovolle projecten (zoals inbreidingsprojecten, kleine projecten en de transformatie van onroerend erfgoed) zoveel mogelijk te voorkomen. Woonzo zet vooral in op vervangingsbouw om haar patrimonium te vernieuwen. Verouderde woningen worden verkocht. Dit levert elk jaar een extra kasstroom op, en voorkomt risicovolle renovaties.
- Woonzo gaat doelbewust om met haar financiën. De maatschappij werkt aan het versterken van haar **liquide middelen** en maakt zoveel mogelijk gebruik van de beschikbare kredieten om werken (met name nieuwbouw) te financieren met vreemd vermogen (zie ook OD 3.1 en OD 5.1).
- De financiële meerjarenplanning wordt minimaal twee keer jaar besproken in de raad van bestuur. Vast bespreekonderwerp zijn de financiële **halfjaarresultaten** per 30 juni van elk jaar. Daarbij wordt via een boordtabel een vergelijking gemaakt met de halfjaarresultaten van het jaar daarvoor. Dit biedt goed inzicht in de ontwikkeling van kosten en opbrengsten. Financiële ontwikkelingen rond individuele projecten worden frequent in de raad besproken. Bij de vorige visitatie maakte Woonzo nog gebruik van een jaarbegroting. Deze begroting is vervangen door de halfjaarlijkse evaluatie.

- Ondanks de aandacht die Woonzo heeft voor haar financiële leefbaarheid, heeft de visitatiecommissie weinig analyses aangetroffen van kostenontwikkelingen of mogelijkheden voor verdere **besparingen**. Het jaarverslag presenteert de financiële resultaten met een slechts zeer beknopte toelichting en geen nadere analyses van de elementen die de financiële leefbaarheid beïnvloeden. Op basis van de gevoerde gesprekken en de bestudeerde documenten heeft de visitatiecommissie daarom sterk de indruk dat Woonzo haar financiële leefbaarheid vooral op het niveau van individuele projecten en individuele uitgaven beheerst en minder de meerjarenontwikkeling analyseert en monitort. De commissie adviseert om dit in de toekomst wel te doen, bijvoorbeeld door jaarlijks een gedegen analyse te maken van de ontwikkelingen op basis van de individuele FiGI kengetallen en de financiële meerjarenplanning en deze op te nemen in het jaarverslag.

## 4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

### OD 6.1 De SHM informeert burgers snel en duidelijk

*Beoordeling: goed*

Woonzo informeert burgers snel en duidelijk onder meer door een klantgericht onthaal met respect voor de privacy. De SHM licht de mogelijkheden en de voorwaarden van het huren van een sociale woning en het gevolgde toewijzingssysteem toe. De schriftelijke communicatie is helder en in klare taal opgesteld. Sinds de vorige visitatie beschikt Woonzo over een vernieuwde website. Er zijn ook enkele aandachtspunten: de klachtenprocedure is onbekend bij de huurders waarmee de visitatiecommissie sprak, ook al is de procedure opgenomen in het intern huurreglement en meegedeeld bij de inschrijving. Daarnaast kunnen kandidaat-huurders en huurders niet terecht in een lokaal woonloket of bij de lokale besturen waarmee de SHM samenwerkt. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van Woonzo voor deze doelstelling als goed.

- Het **kantoor** van Woonzo in Tongeren is centraal gelegen in het actieterrein van vijf gemeenten en is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Klanten kunnen iedere werkdag terecht aan het onthaal telkens van 8.30 tot 12.00 uur. De SHM is elke voormiddag telefonisch bereikbaar van 8.00 tot 12.00 uur. Woonzo voorziet geen avondopening. Het kantoor is toegankelijk voor personen met een fysieke beperking. De SHM bezit naast een balie ook een afgesloten gesprekslokaal dat voldoende privacy biedt. Om de privacy nog te verbeteren voorziet Woonzo op korte termijn een uitbreiding van haar kantoor met afgesloten ontvangstruimtes. De onthaalmedewerkers volgden een opleiding klantvriendelijkheid. De huurders waarmee de commissie sprak ervaren de dienstverlening als correct en goed. Uit het tevredenheidsonderzoek gehouden in 2015 blijkt tevredenheid over het onthaal, de openingsuren en de telefonische communicatie met een gemiddelde score van 7,6 op 10. Als gevolg hiervan nam Woonzo een onthaalbediende aan en wijzigde ze haar telefoonsysteem.
- Woonzo **informeert** de kandidaat-huurders over de voorwaarden voor het huren van een sociale woning en het toewijzingssysteem, en helpt bij het maken van een woningkeuze. Inschrijven als kandidaat-huurder bij Woonzo kan op maandag en dinsdag in de voormiddag en op woensdag in de namiddag. De SHM begeleidt de kandidaten bij het in orde brengen van hun inschrijvingsdossier en informeert hen over de rechten en plichten van de huurder en de verhuurder. Woonzo wijst bij de toelichting van het huurcontract op de verplichtingen van de huurder om sociale en domiciliefraude te vermijden. Het interne huurreglement, opgesteld in klare taal en recent geactualiseerd, vermeldt de privacywetgeving.
- Een inschrijving als kandidaat-huurder kan niet elektronisch of bij een **lokaal woonloket** uit het actieterrein. Vanuit de lokale besturen is er geen vraag naar meer dienstverlening in de gemeenten van Woonzo.

Het OCMW Tongeren had vroeger een spreekuur, maar wijst de kandidaten nu door naar Woonzo. De enige meerwaarde was volgens hen het uitsparen van een verplaatsing. Volgens de welzijnsactoren biedt een gedecentraliseerd loket wel degelijk een meerwaarde. De visitatiecommissie vindt het een aandachtspunt voor Woonzo om de mogelijkheden van een gedecentraliseerde inschrijving te onderzoeken.

- Woonzo heeft met naburige SHM's of met andere woonactoren geen afspraken om éénvormige formulieren te gebruiken in het kader van een eenloketwerking. De SHM schakelt zich in, in een netwerk met verschillende diensten zoals ambulante en preventieve woonbegeleiding, de sociale dienst van de politie, het netwerk geestelijke gezondheidszorg, enz. (zie OD 4.2)
- Woonzo communiceert volgens de op de gesprekken aanwezige huurders adequaat op **vragen voor herstellingen** die Woonzo zelf uitvoert. Volgens enkele huurders laat de opvolging van herstellingen op zich wachten, in het bijzonder bij werken uitgevoerd door externe aannemers (Zie ook OD 2.1).
- De **brieven** van Woonzo zijn helder en in klare taal opgesteld, telkens met verwijzing naar de contactpersoon. De SHM vermeldt een concrete datum in haar brieven wanneer aan de betrokkene gevraagd wordt om snel actie te ondernemen. De medewerkers van de administratie volgden een opleiding voor wervend en doelgericht schrijven. Woonzo verspreidt sinds juni 2018 een periodieke **nieuwsbrief** 'Woonzo-krant' met o.a. tips voor een lager energieverbruik, nieuwe projecten en wijkevenementen. De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak ervaren de schriftelijke communicatie als goed en duidelijk leesbaar.
- Woonzo werkt met een maandelijkse voorafbetaling en een jaarlijkse afrekening van de **huurlasten**. De afrekeningsbrieven bevatten vroeger onvoldoende opdeling van de huurlasten. De SHM paste voor de afrekening 2017 haar brieven aan waardoor de kosten nu duidelijk per rubriek vermeld worden.
- De visitatiecommissie vindt het positief dat de huurders een '**zakboekje voor de bewoner**' met aanbevelingen en richtlijnen over het onderhoud van de woningen ontvangen, samen met uitleg over onder andere het gebruik van de technische installaties en tips voor zuinig energieverbruik en ventilatie van de woning.
- Woonzo beschikt over een **overzichtelijke website** met informatie over inschrijven, huren, nuttige tips voor het onderhoud, het patrimonium, nieuwe projecten, wetgeving, informatie over de SHM en de voorstelling van haar medewerkers en het bestuur. Bezoekers aan de website kunnen de jaarverslagen, de nieuwsbrieven en het vorige visitatierapport downloaden. De projecten worden per gemeente toegelicht met de locatie op kaart. Kandidaten kunnen hun plaats op de wachtlijst niet consulteren via de website omdat Woonzo meent dat wisselende posities op de lijst tot verwarring kan leiden. De website verwijst naar de nieuwe verordening gegevensbescherming van 25 mei 2018 en geeft een ruime toelichting over de privacywetgeving. Woonzo onderzoekt op welke wijze ze in de toekomst kan communiceren via de sociale media zoals Facebook en Twitter. Vanop de website kunnen de gebruikers geen formulieren downloaden. De website bevat geen klachtenformulier of -procedure.
- De **klachtenbehandeling** was een aandachtspunt in het vorige visitatierapport omdat bewoners geen kennis hadden van de procedure en Woonzo hierover geen verslaggeving gaf. Sinds 2015 is een nieuwe klachtenprocedure van kracht. De huurder vindt een toelichting over het kosteloos klachtrecht in het intern huurreglement en in het formulier 'bevestiging inschrijving'. Woonzo koos ervoor om de definitie 'klacht' zo ruim mogelijk te interpreteren, inclusief sociale melding, burengeschillen en klachten over onderaannemers. De SHM neemt alle meldingen op in de klachtenrapportering omdat die volgens Woonzo een waardevolle bron van informatie zijn. Woonzo tracht daarbij op te treden als neutrale bemiddelaar. De klachtenbehandeling veroorzaakte echter strubbelingen tussen diensten en zelfs tussen medewerkers

onderling. De klachtenbehandeling omtrent de werking van de SHM bleven daardoor dode letter. De coördinator administratie is 'in principe' de klachtenbehandelaar, maar in praktijk behandelt de directeur zelf de klachten. De op het gesprek aanwezige huurders hebben geen kennis van deze klachtenprocedure. De visitatiecommissie beveelt Woonzo aan om de vereiste klachtenprocedure met de nodige aandacht en omzichtigheid toe te passen en hierover intensiever te communiceren via de gepaste kanalen.

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

*Beoordeling: goed*

De informatiedeling naar de VMSW, het agentschap Wonen-Vlaanderen, de lokale woonactoren en de gemeentebesturen uit het actieterrein verloopt correct en naar ieders tevredenheid. Woonzo neemt deel aan gemeentelijke en intergemeentelijke overlegplatformen. De SHM neemt initiatief om te overleggen met de betrokken sociale diensten maar informeert niet alle actoren op een pro-actieve wijze. Woonzo publiceerde het vorige visitatierapport en haar jaarverslagen op de website. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonzo voor deze doelstelling als goed.

- Er zijn geen indicaties dat de informatiedeling met **VMSW** en **Wonen-Vlaanderen** niet optimaal verloopt. Ook de gegevens op de prestatiedatabank werden tijdig geactualiseerd. Daarom gaat de visitatiecommissie ervan uit dat de communicatie correct verloopt.
- De **gemeentelijke actoren** waarmee de visitatiecommissie sprak meldden dat Woonzo vlot informatie bezorgt over de activiteiten van de SHM en dit vanaf de start van de projecten. Op het moment van de visitatie zijn alle gemeenten, uitgezonderd Voeren, vertegenwoordigd in de raad van bestuur van de SHM.
- Woonzo 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. De informatie-uitwisseling tijdens de projectgebonden contacten verloopt goed, maar kan toch proactiever voor wat de beleidstoets betreft zodat actoren eerder op de hoogte zijn van de toekomstige projecten.
- De stad Tongeren organiseert tweemaal per jaar een **welzijnsoverleg** met alle sociale actoren waar individuele dossiers opgevolgd worden. In de andere gemeenten organiseert vzw STEBO een woonzorg- en welzijnsoverleg. Woonzo is daarbij één van de stakeholders, maar de informatieverstrekking verloopt hier eerder moeizaam. Volgens de betrokken actoren besteedt Woonzo minder aandacht aan sociale initiatieven, zoals bijvoorbeeld de analyse van de wachtlijsten in kleinere gemeenten. Mogelijk is een gebrek aan een duidelijke interne taakverdeling binnen Woonzo omtrent de communicatie naar STEBO en de kleinere gemeenten hiervan de reden. De visitatiecommissie vindt het een belangrijk aandachtspunt voor de SHM om de informatie op een open en pro-actieve manier mee te delen aan alle betrokken actoren.
- Woonzo maakt deel uit van het **Woonplatform Limburg**. Het Woonplatform is een structureel samenwerkingsverband tussen negen Limburgse SHM's. De directeurs wisselen kennis uit met elkaar en zoeken samen naar oplossingen voor gemeenschappelijke problemen. Het Woonplatform zorgt voor een gezamenlijke belangenbehartiging van de sociale huisvesting en voor een efficiëntieverhoging van hun werking wat leidt tot kostenbesparing en betere eenvormige dienstverlening.
- In 2019 organiseerde Woonzo een overleg met de vijf voorzitters van het **bijzonder comité** voor de sociale dienst uit het actieterrein. De voorzitters zeggen toe om een groep medewerkers van de sociale

diensten af te vaardigen voor een periodiek overleg. De visitatiecommissie waardeert het initiatief van Woonzo om deze gemeentelijke actoren samen te brengen.

- Woonzo publiceert het vorige **visitatierapport** en haar **jaarverslagen** op de website. De verslagen zijn op een overzichtelijke wijze opgesteld en lichten de werking van de SHM op een klare wijze toe. De website vermeldt alle toewijzingsreglementen per gemeente en geeft links naar de websites van gemeenten, SVK's en andere woonactoren.
- Woonzo neemt actief deel aan initiatieven die het sociaal wonen ondersteunen, zoals onlangs de "Sociaal Wonendag". De visitatiecommissie waardeert de bijdrage van de SHM aan een positieve beeldvorming rond het sociaal wonen.

### OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

*Beoordeling: voor verbetering vatbaar*

Woonzo peilt op een objectieve manier, maar niet systematisch, naar de tevredenheid van haar klanten. De SHM organiseerde een algemene tevredenheidsmeting en een tweetal gerichte peilingen. Woonzo communiceert over de resultaten van de metingen, maar niet over de vooropgestelde en uitgevoerde verbeteracties. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonzo voor deze doelstelling als voor verbetering vatbaar.

- In het vorige visitatierapport uit 2014 gaf de visitatiecommissie de **aanbeveling** mee om met regelmaat de tevredenheidsenquêtes bij een voldoende aantal huurders uit te voeren. In navolging van deze aanbeveling heeft Woonzo in 2015 een algemene bewonersbevraging georganiseerd met concrete verbeteracties tot gevolg. De visitatiecommissie herinnert de SHM aan de aanbeveling uit 2014 om deze bevragingen te herhalen met een zekere regelmaat.
- Het **tevredenheidsonderzoek** uit 2015 was erop gericht om de mening van de huurders te kennen over de woning, de woonomgeving, het onthaal bij Woonzo, haar dienstverlening en de initiatieven rond bewonersparticipatie. Voor elk onderdeel is een score berekend en werd geduid waarover de huurders het meest en het minst tevreden zijn. In totaal ontvingen 959 huurders de enquête. Slechts 187 huurders (19,5%) hebben de enquête ingevuld terugbezorgd aan Woonzo.
  - Woonzo verstuurde naar alle huurders een brief met de **resultaten van de bevraging**. De volledige analyse publiceerde Woonzo op haar website. Woonzo ondernam diverse acties op basis van de resultaten. Bij wijze van illustratie volgen hierbij twee voorbeelden:
  - 1 op 3 respondenten vond dat het onthaal niet snel gereageerde op meldingen en problemen. In 2017 werd een parttime onthaalbediende aangeworven en werd de telefooncentrale aangepast met rechtstreekse nummers naar de verschillende diensten.
  - 91% van de huurders die de enquête beantwoordden vond dat Woonzo haar huurders meer moet betrekken bij haar werking. Woonzo startte daarom het project 'antennes' op en publiceert sinds juni 2018 een nieuwsbrief. (zie OD 4.4)
- Een stagiaire bij de sociale dienst (student maatschappelijk werk) hield in maart 2018 een gerichte enquête bij de huurders in de wijk **Gasthof**. De twee complexen in de wijk tellen 77 appartementen. 47 bewoners beantwoordden de enquête. In dit onderzoek lag de focus op de leefbaarheid van de buurt en de mogelijke verbeteringen die bewonersparticipatie ten goede komen. Op vraag van de respondenten hield Woonzo een bewonersvergadering om de belangrijkste pijnpunten (afval- en parkeeroverlast) te

bespreken. In samenspraak met de bewoners, heeft Woonzo en de stad Tongeren het coaching project gestart om de afvalverzameling in de wijk samen onder controle te houden (zie OD 4.3).

- In januari 2019 hield Woonzo een gerichte enquête in de wijk **Paspoel** naar aanleiding van de eerste fase van de verhuisbeweging. De SHM ontving een antwoord van 69% van de aangeschreven huurders. Woonzo wenst onder andere de ervaringen van de huurders over de verhuis en de begeleiding te kennen, om lessen te trekken voor de volgende fases. De SHM communiceerde de resultaten via een foldertje aan de bewoners van de wijk en lichte ze toe op een 'koffie met burens'-moment in mei 2019. RIMO organiseert deze momenten en nodigt hierop ook andere welzijnsactoren uit. De terugkoppeling na de bevraging naar de respondenten werd volgens de aanwezige actoren te beperkt verspreid. De intentie van Woonzo met deze bevraging is goed, maar de communicatie en de uitwerking laat - volgens de welzijnsactoren - nog op zich wachten.
- De tevredenheidmeting dient volgens de SHM niet noodzakelijk altijd de vorm van een enquête aan te nemen. Woonzo voert ook regelmatig gesprekken met huurders en organiseert verschillende **bewonersvergaderingen**. De visitatiecommissie vindt deze gesprekken geschikt als een aanvullend methodiek, mits tijdens deze gesprekken de tevredenheid op een objectieve wijze gepeild wordt.

De visitatiecommissie stelt vast dat Woonzo inspanningen leverde met betrekking tot de klantenbevraging na het vorige visitatierapport. De SHM organiseerde tevredenheidsmetingen en communiceerde daarbij over de resultaten, maar niet over de verbeteracties. Woonzo is er zich van bewust dat er nog verbeterpunten zijn. De verbeteracties werden wel opgenomen in de werking van de SHM, maar nog onvoldoende gecommuniceerd naar klanten en actoren. De visitatiecommissie vindt dat de tevredenheidsmeting nog planmatiger ontwikkeld kan worden. Het meten van de klantentevredenheid op een systematische en objectieve wijze kan Woonzo opnemen in het ondernemingsplan 2020-2025 dat de SHM momenteel opmaakt.



## 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 visitatiecommissie beveelt Woonzo aan om een integrale meerjarenplanning voor de middellange termijn (bijvoorbeeld 10 jaar) op te maken voor de renovatie- en (groot-)onderhoudswerken van haar hele patrimonium. Die planning dient een overzicht te bevatten van de aard van de werken, de kosten, woningaantallen, tijdsplanning, afhankelijkheden en risico's. De integrale meerjarenplanning moet leiden tot een planmatiger renovatie- en onderhoudsbeleid voor het gehele patrimonium en dient ook de ervaringen van een meer planmatige aanpak in Paspoel Anders mee te nemen (OD 2.1).
2. De visitatiecommissie beveelt aan om ook de dienstverlening van de externe firma's die instaan voor herstellingen en voor onderhoud hierin mee te nemen en tevens de interne communicatie over herstellingen met de andere diensten van de SHM. Een integrale evaluatie dient te leiden tot inzet van de juiste capaciteit en competenties op de juiste thema's. Bovendien kan daarbij aandacht besteed worden aan de gesignaleerde tekortkomingen in de communicatie/terugkoppeling, wachttijden en controle bij herstellingen (OD 2.1).
3. De visitatiecommissie beveelt aan om de klachtenprocedure en de toepassing ervan te evalueren en indien nodig de verantwoordelijkheden duidelijker te benoemen. Communiceer het resultaat naar de klanten, met het doel om klanten vertrouwd te maken met de klachtenprocedure en zo een instrument te bekomen om de interne werking te verbeteren. Distilleer uit de klachten jaarlijks een aantal werkpunten, en leg steeds het resultaat hiervan voor aan de raad van bestuur. Vertrek hierbij van goede voorbeelden bij andere SHM's. (OD 6.1)
4. De visitatiecommissie vindt dat de tevredenheidsmeting nog planmatiger ontwikkeld kan worden. Leerpunten en ervaringen uit de vroegere metingen of het hanteren van de 'plan-do-check-act'-cyclus kunnen daarbij helpen. Het meten van de klantentevredenheid kan Woonzo opnemen in het ondernemingsplan 2020-2025 dat de SHM momenteel opmaakt. De visitatiecommissie beveelt de SHM daarbij aan om de bevragingen met regelmaat te blijven organiseren, de resultaten te vertalen in verbeteracties en de ondernomen verbeteracties te communiceren. Dit alles moet het mogelijk maken om de werking constant te verbeteren. (OD 6.3)

### 5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

Woonzo realiseert op bijna alle operationele doelstellingen goede prestaties. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat de SHM concrete en valabele acties zal ondernemen om op middellange termijn de prestaties voor de 'voor verbetering vatbaar' beoordeelde operationele doelstelling te remediëren.

### 5.3 Goede praktijken bij de SHM

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

De visitatiecommissie heeft als onderdeel van de visitatie van Woonzo geen goede praktijken geïdentificeerd

## BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Eddy Manet, voorzitter
- Frans Maesen, ondervoorzitter
- Jo Dardenne, bestuurder
- Joseph Hougaerts, bestuurder

### Medewerkers SHM

- Dirk Steukers, financieel manager
- Marnik Croux, architect
- Cindy Vanelderden, coördinator administratie
- Geneviève Claesen, maatschappelijk assistente

### Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Heers, Katja Calsyn, diensthoofd / stedenbouwkundig ambtenaar
- Riemst, Nico Nivelte, diensthoofd
- Tongeren, Marlies Janssen, diensthoofd

Uitgenodigd maar verhinderd of niet op de uitnodiging ingegaan:

Borgloon, Ruth Stevens, Bestuurssecretaris Ruimtelijke Ordening; Voeren: Roland Vanmuysen, architect-stedenbouwkundige.

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

- OCMW Borgloon, Chris Croes, algemeen maatschappelijk werker
- Sociaal Huis De Semper, Cindy Doumen, directeur sociale zaken
- OCMW Riemst, Anita Tans, maatschappelijk assistent
- SVK Land van Loon, Katrien Hechtermans, coördinator
- SVK Houtvast, Inge Vanbrabant, coördinator
- STEBO vzw, Hilde Van Ransbeke, coördinator
- RIMO Limburg, Rudi Bloemen, Projectleider/opbouwwerker
- De Schakelaar, Guido Degraen, vaste medewerker<naam, functie en organisatie>

Uitgenodigd maar verhinderd of niet op de uitnodiging ingegaan:

OCMW Voeren, Luc Brepoel, maatschappelijk assistent; Intesa, Joeri Adams, Clustermanager Ambulante Diensten; Huurderssyndicaat.

### Woonactoren: bewoners (en eventueel aanwezige bewonersondersteuners)

- In twee groepen: bewonersgroepen en huurders
- Circa 25 huurders, incl. Woonzo 'Antennes' en leden van de bewonersgroep Paspoel Anders
- 2 bewonersondersteuners

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

### Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken (burgemeesters, schepenen)

- Borgloon, Vera Leemans, Algemeen directeur
- Borgloon, Eric Awouters, Burgemeester
- Heers, Ivo Carlens, Algemeen directeur
- Riemst, Guido Vrijens, Algemeen directeur
- Riemst, Mark Vos, Burgemeester
- Riemst, Mathieu Eycken, Schepen verantwoordelijk voor oa Welzijn
- Tongeren, Luc Houbrechts, Algemeen directeur
- Tongeren, An Christiaens, Burgemeester waarnemend
- Tongeren, Jos Schouterden, Schepen verantwoordelijk voor oa Welzijn
- Voeren, Huub Broers, Burgemeester
- Voeren, William Nijssen, Schepen verantwoordelijk voor oa Welzijn
- Voeren, Joris Gaens, Voorzitter OCMW

Uitgenodigd maar verhinderd of niet op de uitnodiging ingegaan:

Borgloon, Vera Leemans, Algemeen directeur; Borgloon, Danny Deneuker, Schepen; Heers, Henri Dumont, Burgemeester; Heers, Carina Volont, Schepen; Riemst, Guido Vrijens, Algemeen directeur; Tongeren, Johnny Vrancken, Schepen.

## 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](http://www.wonenvlaanderen.be).*

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

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

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

**actualisatie:** Elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt, houdt in een inschrijvingsregister, ook 'wachtlijst' genaamd, een lijst van kandidaat-huurders bij. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaat-huurders aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de inkomensvoorwaarde en/of hun gezinssituatie nog dezelfde is als op het moment van de initiële inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM, waarbij ze eventueel ook hun voorkeur (bijvoorbeeld de ligging of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt,

verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder (aan het in het rijksregister opgenomen adres, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk heeft gevraagd om de briefwisseling naar een ander adres te verzenden). Indien de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt de kandidaat-huurders geschrapt uit het register en verliest de kandidaat-huurders zijn of haar plaats op de wachtlijst, tenzij de kandidaat-huurder kan aantonen dat er sprake is van overmacht.

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

**BECO of Beoordelingscommissie:** de BECO is een commissie die bestaat uit een vertegenwoordiger van de minister van Wonen, van *VMSW*, van Wonen-Vlaanderen, van *VVH/VLEM* en van *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<sup>o</sup>) leningen verstrekt door de *VMSW* of het Vlaams Woningfonds (*VWF*) en (2<sup>o</sup>) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (*EKM's*). De door de *VMSW* of het *VWF* verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de *VMSW* en het *VWF* lagere rentetarieven hanteren dan de meeste private banken en geen eigen kapitaalbreng verwachten. Zowel de woning als de ontleners 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 ontleners geen verschil meer uitmaakt waar de lening wordt aangevraagd. De 'bijzondere sociale lening' wordt door de *VMSW* 'Vlaamse Woonlening' (cf. [www.vlaamsewoonlening.be](http://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](http://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](http://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](http://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 offerte-aanvraag of een onderhandelingsprocedure, voor het ontwerp en de bouw van sociale huur- of koopwoningen.

**EKM:** Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

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

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

**F53:** F53 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. F53 is een verfijning van NFS2 opdat de uitgaven van een SHM (vnl. kapitaalaflossingen) beter afgestemd worden op de (huur)inkomsten.

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

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

**huurdersachterstallen:** Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan SHM's. Het kan daarbij gaan om

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

**IGS:** intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

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

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

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

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

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

**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 prestatiegerichtte doelstelling voor SHM's. Aan elke operationele doelstelling zijn één of meerdere vereisten verbonden. Veelal worden meerdere operationele doelstellingen uit één strategische doelstelling afgeleid.

**ontwerpleidraad (bouwtechnische en conceptuele richtlijnen):**

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

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

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

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

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

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

**sociale lening:** zie *Bijzondere Sociale Lening*

**SVK:** Sociaal Verhuurkantoor (cf. [www.vmsw.be](http://www.vmsw.be) en [www.huurpunt.be](http://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 kandidaathuurders, 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 m<sup>2</sup> en per tijdseenheid bij een temperatuurverschil van 1°C tussen het binnen- en het buitenklimaat. De U-waarde wordt daarom uitgedrukt in W/m<sup>2</sup>K 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](http://www.vaph.be))

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

**VIVAS:** Vereniging Inwoners VAn Sociale woningen

**Vlaamse woonlening:** zie '*bijzondere sociale lening*'

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

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

**VMSW: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (cf. [www.vmsw.be](http://www.vmsw.be))**

**voorrangsregels:** 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.

**VVH:** Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen ([www.vvh.be](http://www.vvh.be))

**VVSG:** Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten ([www.vvsg.be](http://www.vvsg.be))



**VWF:** Vlaams Woningfonds ([www.vlaamswoningfonds.be](http://www.vlaamswoningfonds.be))

**wachtljst:** zie *actualisatie*

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



[www.visitatieraad.be](http://www.visitatieraad.be)  
[info@visitatieraad.be](mailto:info@visitatieraad.be)

**Formele reactie van  
Woonzo (7110),  
Tongeren  
op het visitatierapport van  
20 augustus 2020**





De heer Matthias DIEPENDAELE  
Vlaams minister van Financiën en  
Begroting, Wonen en Onroerend  
Erfgoed  
Martelaarsplein 7  
1000 Brussel

De heer Gerard VAN BORTEL  
Visitatieraad  
Wonen Vlaanderen, afdeling  
woonbeleid  
Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88 bus 40D  
1000 Brussel

Tongeren, 11 september 2020.

**Betreft : reactie op definitief visitatierapport**

Geachte heer minister  
Geachte voorzitter van de visitatiecommissie

In oktober 2019 vond de tweede visitatie plaats bij Woonzo.

Het rapport werd –met enige vertraging te wijten aan de Covid-19 maatregelen- op 11 juni 2020 door de visitatiecommissie toegelicht aan de Raad van Bestuur.

Op 20 augustus 2020 ontving Woonzo haar definitief visitatierapport.

De leden van de Raad van Bestuur, de directeur en de medewerkers van Woonzo wensen uitdrukkelijk alle betrokken partners, en in het bijzonder de visitatiecommissie, de heren Gerard van Bortel, Stefan Cloudt en Paul Deweer, te danken voor de vlotte samenwerking, de opbouwende feedback en de grondige en eerlijke analyse van onze huisvestingsmaatschappij.

De prestatiebeoordeling is een uitstekend instrument om de eigen prestaties te verbeteren en is zonder twijfel essentieel in de verdere professionalisering van onze huisvestingsmaatschappij.

De analyse stelt ons immers in staat om onze werking tegen het licht te houden en aan de hand van de aanbevelingen ons beleid en doelstellingen voor de komende jaren te formuleren.

Wij zijn tevreden dat 14 van de in totaal 15 operationele doelstellingen als ‘goed’ werden beoordeeld en dat we in bepaalde doelstellingen stappen vooruit gezet hebben. Dit is het geval voor de operationele doelstelling 1.5 ‘de SHM stemt haar aanbod af op de noden van de verschillende groepen’ in het prestatieveld 1. ‘beschikbaarheid van woningen’ en voor de operationele doelstelling 5.1 ‘de SHM is financieel leefbaar’ in het prestatieveld 5. ‘interne werking en financiële leefbaarheid’.

De visitatiecommissie oordeelt terecht dat er nog verbeterpunten zijn. Op het prestatieveld 6. 'klantgerichtheid' zijn meer inspanningen nodig om de tevredenheid van de klanten systematisch te peilen. Resultaten en verbeteracties naar aanleiding van huurdersbevragingen kan Woonzo nog beter communiceren. Het klachtenmanagement dient duidelijker bepaald, uitgevoerd en opgevolgd te worden.

In haar vergadering van 10.09.2020 heeft de Raad van Bestuur een grondige bespreking gehouden over het definitieve rapport en heeft het de actiepunten en prioriteiten inzake de aanbevelingen van de visitatiecommissie bepaald.

Op basis van deze actiepunten en prioriteiten zal een strategisch plan uitgewerkt worden om de werking van onze SHM te professionaliseren met als doel efficiënter, effectiever en meer klantgericht te werken.

Woonzo is ervan overtuigd dat het verbeteren en bijsturen een continu proces is waarbij we onze werking en dienstverlening blijvend in vraag moeten stellen.

In onze bijgevoegde reactie worden de eerste lijnen uitgeschreven. Hier wordt enerzijds rekening gehouden met de door de visitatiecommissie geformuleerde aanbevelingen maar daarnaast ook met opmerkingen en suggesties aangehaald in het visitatieverslag.

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

Mijnheer de minister, wij zijn ervan overtuigd dat wij met de opgesomde initiatieven de basis leggen voor een verdere optimalisatie van onze werking. Naast de hierna vernoemde acties zal Woonzo zich in de toekomst uiteraard verder blijven inzetten om haar voornaamste doelstelling, nl. degelijke woonvoorwaarden en woonzekerheid bieden aan onze meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden, te realiseren.

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

Inmiddels verblijven wij, geachte heer minister, geachte voorzitter van de visitatiecommissie, met voorname hoogachting,

Namens de Raad van Bestuur



Inge Gaublomme  
Directeur



Eddy Manet  
Voorzitter

## REACTIE OP EN INITIATIEVEN NAAR AANLEIDING VAN HET DEFINITIEVE VISITATIERAPPORT VAN WOONZO CVBA.

### VISITATIE OP 23 EN 25 OKTOBER 2019 – DEFINITIEF RAPPORT D.D. 20 AUGUSTUS 2020.

Zoals opgemerkt door de visitatiecommissie heeft Woonzo met succes gewerkt aan het opvolgen van de aanbevelingen geformuleerd na de eerste visitatie in 2013.

Woonzo behoorde tijdens deze visitatieperiode tot de 20 % meest productieve SHM's, wij versterkten onze financiële positie en hebben belangrijke stappen gezet in het verbeteren van de bewonersparticipatie.

Op basis van de uitkomsten van de prestatiebeoordeling in 2019 geeft de visitatiecommissie Woonzo 4 aanbevelingen. Deze werden besproken en er werden actiepunten bepaald.

#### AANBEVELING 1.

Deze aanbeveling betreft OD 2.1 'de SHM staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woonpatrimonium waar nodig' van het prestatieveld 2. 'kwaliteit van de woningen en de woonomgeving'.

***De visitatiecommissie beveelt Woonzo aan om een integrale meerjarenplanning voor de middellange termijn (bijvoorbeeld 10 jaar) op te maken voor de renovatie- en (groot-) onderhoudswerken van haar hele patrimonium.***

***Die planning dient een overzicht te bevatten van de aard van de werken, de kosten, woningaantallen, tijdsplanning, afhankelijkheden en risico's.***

***De integrale meerjarenplanning moet leiden tot een planmatiger renovatie- en onderhoudsbeleid voor het gehele patrimonium en dient ook de ervaringen van een meer planmatige aanpak in Paspoel Anders mee te nemen.***

De visitatiecommissie oordeelt terecht dat Woonzo een adequaat inzicht heeft in de kwaliteit van haar patrimonium. Dit moeten we behouden en zo mogelijk nog verbeteren.

#### Actie

Wij zullen blijven inzetten op het digitaal en gebruiksvriendelijk verzamelen en up to date houden van al de technische informatie van onze panden.

Een bijkomende technisch-administratieve medewerker werd hiervoor reeds aangeworven.

Wanneer de kosten van onderhoud en herstellingen oplopen wordt renovatie of vervangingsbouw overwogen.

Wij zijn verheugd dat de visitatiecommissie onze aanpak in het project Paspoel Anders aanhaalt als een goed voorbeeld van een planmatige benadering voor het verbeteren van de woningkwaliteit in de ruime zin van het woord.

#### Actie

Woonzo zal de aanbeveling van de visitatiecommissie opvolgen en haar ganse patrimonium in kaart brengen.

Wij zullen hierbij niet enkel naar de technische staat van de panden kijken maar ook naar de eventuele leefbaarheid(sproblemen) in de wijken. De technische meldingen en de leefbaarheidsproblemen

zullen door de Technische en de Sociale Dienst naast elkaar gelegd worden om zo tot een globale oplossing, met name masterplannen per wijk en gemeente, te komen.

Het spreekt voor zich dat wij bij deze globale aanpak de woon- en welzijnsactoren, de betrokken ambtenaren en de beleidsverantwoordelijken zullen betrekken.

In 3 van de 5 gemeenten uit ons werkgebied (Tongeren, Borgloon en Heers) werd het BSO reeds behaald of zal dit BSO bereikt worden met de projecten die in de pijplijn zitten.

In deze gemeenten zal samen met de beleidsverantwoordelijken onderzocht worden of en waar er eventueel nog opportuniteiten voor sociale huurwoningen zijn.

Het lijkt ons meer realistisch dat de toestand van de bestaande wijken van Woonzo onderzocht wordt. De wijken zullen in de toekomst niet enkel technisch maar ook ruimtelijk een opwaardering moeten krijgen. Ons doel is samen met onze stakeholders een duidelijke visie uit te werken waarin alle aspecten betreffende leven en wonen opgenomen worden.

Uit deze visitatie kwam naar boven dat ambtenaren en beleidsverantwoordelijken vragende partij zijn voor meer innovaties op het gebied van duurzaamheid. Men oordeelt dat de opstelling van Woonzo op dit vlak eerder behoudend is.

#### Actie

Woonzo zal bij het onderzoek naar de kwaliteit van ons patrimonium aandacht besteden aan duurzaamheid en alternatieve energie.

Het project Hoeneveldje in Voeren, een project van 8 energie neutrale, compacte en sobere BEN-woningen (zonnepanelen, warmtepomp, vloerverwarming en E-peil 0) zal nog in 2020 opgestart worden. Wij zullen zeker onderzoeken of de vooruitstrevende aanpak in dit project uitgebreid kan worden in ons patrimonium.

Wij noteren ook de bemerking van de woon- en welzijnsactoren en de beleidsverantwoordelijken uit Tongeren om het project Gasthuisgaarde aan te pakken.

#### **AANBEVELING 2.**

Deze aanbeveling betreft OD 2.1 'de SHM staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woonpatrimonium waar nodig' van het prestatieveld 2. 'kwaliteit van de woningen en de woonomgeving'.

***De visitatiecommissie beveelt aan om ook de dienstverlening van de externe firma's die instaan voor herstellingen en voor onderhoud hierin mee te nemen en tevens de interne communicatie over herstellingen met de andere diensten van de SHM.***

***Een integrale evaluatie dient te leiden tot inzet van de juiste capaciteit en competenties op de juiste thema's.***

***Bovendien kan daarbij aandacht besteed worden aan de gesignaleerde tekortkomingen in de communicatie/terugkoppeling, wachttijden en controle bij herstellingen (OD 2.1).***

Woonzo heeft een kleine technische onderhoudsploeg. Onze 2 arbeiders staan in voor de kleine herstellingen aan het patrimonium en voor het klaarmaken van de panden voor nieuwe huurders.

Omwille van het feit dat technische interventies steeds meer gespecialiseerde kennis vereisen en er vaak ook wettelijk verplichte keuringen aan verbonden zijn is het een bewuste keuze van Woonzo om de meer gespecialiseerde technische opdrachten uit te besteden. Wij zijn ervan overtuigd dat dit de kwaliteit van de werken zeker ten goede komt.

Bewoners en woon- en welzijnsactoren zijn vragende partij om een betere opvolging en controle van de herstellingen door de firma's en geven vooral aan dat er behoefte is aan een snellere en proactieve communicatie vanuit Woonzo over de voortgang en de stappen in het herstellingsproces.

Om dit op te lossen werden reeds stappen gezet.

#### Actie

De medewerkers van de Technische Dienst zijn verhuisd en hebben hun werkplek nu allemaal samen in één ruimte.

Telefonische technische meldingen worden rechtstreeks doorgeschakeld naar de Technische Dienst. Deze medewerkers zijn het best geplaatst om de meldingen te filteren en eventueel bijkomende informatie op te vragen. Soms kan een probleem zo al direct telefonisch opgelost worden of kan er een realistische timing opgegeven worden. Wij zijn van oordeel dat dit de communicatie zeker ten goede komt.

#### Actie

De opvolgingsmogelijkheden voor de stand van zaken van de technische meldingen, voorzien in het softwarepakket Gashnetplus, zullen beter gebruikt worden. Om deze reden werd er ook een bijkomende technisch-administratieve kracht aangeworven.

Woonzo zal inzetten op digitalisatie en het optimaal gebruik van het softwarepakket. Snelle communicatie met de huurder (vb via een sms-module) is dan mogelijk. Dit heeft ook tot gevolg dat het niet alleen voor de Technische Dienst, maar ook voor alle andere medewerkers mogelijk is om de stand van zaken van een herstelling op te zoeken en aan de huurder te communiceren indien hierover informatie wordt opgevraagd.

#### Actie

Om de kwaliteit en de dienstverlening van onze onderaannemers en eigen technische dienst te controleren zullen wij vanaf 2021 hierover steekproefsgewijs enquêtes uitvoeren bij onze huurders. Zo kan er nagegaan worden of bovenstaande acties leiden tot een positieve tendens inzake planning, uitvoering en kwaliteit van de werkzaamheden.

De resultaten zullen periodiek (minstens 1x per jaar) teruggekoppeld worden met de Raad van Bestuur. Waar nodig zal bijgestuurd worden.

### AANBEVELING 3.

Deze aanbeveling betreft OD 6.1 'de SHM informeert burgers snel en duidelijk' van het prestatieveld 6. 'klantgerichtheid'.
--

***De visitatiecommissie beveelt aan om de klachtenprocedure en de toepassing ervan te evalueren en indien nodig de verantwoordelijkheden duidelijker te benoemen. Communiceer het resultaat naar de klanten, met het doel om klanten vertrouwd te maken met de klachtenprocedure en zo een instrument te bekomen om de interne werking te verbeteren.***



***Distilleer uit de klachten jaarlijks een aantal werkpunten, en leg steeds het resultaat hiervan voor aan de raad van bestuur. Vertrek hierbij van goede voorbeelden bij andere SHM's. (OD 6.1)***

Woonzo beschikt over een uitgeschreven klachtenprocedure. Deze is correct en duidelijk, maar uit de visitatie blijkt dat de procedure niet toegankelijk genoeg is.

Actie

Om de klachtenprocedure toegankelijker te maken voor onze klanten werd deze herschreven in 'klare taal'.

Actie

De klachtenprocedure zal, samen met een toelichting, opgenomen worden in één van de volgende huurderskrantjes.

Actie

De klachtenprocedure zal duidelijk vermeld worden op de website. De mogelijkheid zal voorzien worden om via de website een formulier in te vullen waarin de klachten of opmerkingen geformuleerd kunnen worden en naar Woonzo doorgestuurd.

Ook hier zal een toelichting gegeven worden over de betekenis en het verloop van de procedure. Zo zal er duidelijk vermeld worden dat het klachtenformulier niet dient om technische problemen te melden en evenmin om een probleem voor de eerste keer te melden.

Actie

Er wordt een email-adres [klacht@woonzo.be](mailto:klacht@woonzo.be) aangemaakt.

Actie

De afhandeling van de klachten zal geregistreerd worden in onze software. Op die manier is een vlotte verwerking en rapportering gegarandeerd en kunnen werkpunten gedistilleerd worden.

De resultaten zullen periodiek (minstens 1x per jaar) teruggekoppeld worden met de Raad van Bestuur. Waar nodig zal bijgestuurd worden.

**AANBEVELING 4.**

Deze aanbeveling betreft OD 6.3 'de SHM meet de tevredenheid van klanten' van het prestatieveld 6. 'klantgerichtheid'.
--

***De visitatiecommissie vindt dat de tevredenheidsmeting nog planmatiger ontwikkeld kan worden. Leerpunten en ervaringen uit de vroegere metingen of het hanteren van de 'plan-do-check-act'-cyclus kunnen daarbij helpen.***

***Het meten van de klantentevredenheid kan Woonzo opnemen in het ondernemingsplan 2020-2025 dat de SHM momenteel opmaakt.***

***De visitatiecommissie beveelt de SHM daarbij aan om de bevragingen met regelmaat te blijven organiseren, de resultaten te vertalen in verbeteracties en de ondernomen verbeteracties te communiceren. Dit alles moet het mogelijk maken om de werking constant te verbeteren. (OD 6.3)***

De visitatiecommissie erkent dat Woonzo rekening gehouden heeft met de aanbevelingen in de vorige visitatieperiode en de laatste jaren al heel wat inspanningen deed om de tevredenheid van haar (kandidaat) huurders op een objectieve manier te meten.

Zo werden er in 2015 een algemene bewonersbevraging georganiseerd en werden er ook gerichte enquêtes gehouden in de wijk Gasthuisgaarde en onder de bewoners die herhuisvest werden in het project Paspoel Anders.

De visitatiecommissie erkent dat Woonzo op meerdere manieren peilt naar de klantentevredenheid en naar mogelijke verbeterpunten.

Doch de visitatiecommissie raadt Woonzo aan om de bevragingen planmatiger te ontwikkelen en vooral om beter te communiceren over de geplande verbeteracties en de resultaten van de verbeteracties.

#### Actie

Er worden op de website van de Visitatieraad heel wat 'Goede praktijken' ter beschikking gesteld. Wij zullen hiervan gebruik maken en onderzoeken welke praktijken bij Woonzo aangewend kunnen worden en als leidraad kunnen dienen.

#### Actie

Wij gaan actief gebruik maken van de webtoepassing huurderstevredenheid.be.

Wij wensen immers de tevredenheid van onze klanten te kennen om zo de dienstverlening beter te kunnen afstemmen op de noden.

Er zal een plan opgesteld worden waarin gekozen zal worden welke doorlopende en welke eenmalige bevragingen gehouden zullen worden. De bevragingen zullen gespreid worden over meerdere jaren, zodat de opvolging en de communicatie van de resultaten en de verbeteracties realistisch blijft.

#### Actie

De resultaten van de tevredenheidsmetingen zullen toegelicht worden in de Raad van Bestuur en aan de klanten gecommuniceerd via het Woonzo krantje en op onze website.

### ALGEMENE CONCLUSIE

De Raad van Bestuur is van oordeel dat de geplande acties om de werking van Woonzo in de komende jaren te professionaliseren samengevat kunnen worden in 10 kernwoorden.

#### **DE KLEMTOON IN DE WERKING VAN WOONZO ZAL DE KOMENDE JAREN GELEGD WORDEN OP:**

**DIGITALISEREN,  
AUTOMATISEREN,  
INTERN & EXTERN COMMUNICEREN,  
SAMENWERKEN,  
PLANNEN,  
PRIORITEITEN BEPALEN,  
TEVREDENHEID METEN,  
RAPPORTEREN,  
ANALYSEREN,  
EVALUEREN & BIJSTUREN.**

**Beslissing van de minister  
n.a.v. het visitatierapport van  
20 augustus 2020 van  
Woonzo (7110), Tongeren**



**Vlaanderen**  
is wonen

Vlaams minister van Financiën, Begroting,  
Wonen en Onroerend Erfgoed  
Martelaarsplein 7  
1000 BRUSSEL  
T 02 552 66 00  
kabinet.diependaele@vlaanderen.be

De Heer Eddy Manet  
Voorzitter SHM Woonzo  
Hasseltsesteenweg 28/1  
3700 TONGEREN

uw bericht van                      uw kenmerk                      ons kenmerk                      bijlagen  
11 september 2020

vragen naar/e-mail                      telefoonnummer  
Nina Ercegovic                      02 552 66 00  
[nina.ercegovic@vlaanderen.be](mailto:nina.ercegovic@vlaanderen.be)

Betreft: beslissing naar aanleiding van het definitieve visitatierapport (20 augustus 2020) van Woonzo

Geachte voorzitter

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

Alvast gefeliciteerd met de goede prestaties op zestien operationele doelstellingen (OD). Eén doelstelling is nog 'voor verbetering vatbaar' maar in uw reactie voorziet u daarvoor verbeteracties. Ik stel ook vast dat u erin geslaagd bent om sinds de vorige visitatie uw prestaties op vier als 'voor verbetering vatbaar' beoordeelde OD's dermate te verbeteren dat deze nu aan de vooropgestelde vereisten voldoen. Mede daardoor en door het advies van de visitatiecommissie is het aannemelijk dat de maatregelen die u voorstelt zullen toelaten om binnen een redelijke termijn prestaties te leveren die aan alle vooropgestelde vereisten voldoen.

Ik dank uw raad van bestuur, uw directie en alle medewerkers voor de geleverde en te leveren inspanningen om de werking van uw maatschappij te verbeteren.

Op basis van wat voorafgaat heb ik dan ook beslist om naar aanleiding van deze visitatie geen maatregelen te nemen<sup>1</sup>.

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

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

Daarnaast raad ik het gebruik van een opvolgingsinstrument aan, zodat de raad van bestuur de verbeteraanpak accuraat kan opvolgen, evalueren en eventueel gericht kan bijsturen.

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

Met de meeste hoogachting,

Matthias Diependaele,

Vlaams minister van Financiën, Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

---

<sup>1</sup> Dit in toepassing van artikel 33 en 34 van het besluit van de Vlaamse regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen.