

# Visitatierapport

## Providentia, Asse

---



Visitatiegesprekken op 18 en 19 juni 2015

Definitief visitatierapport van 31 oktober 2015

## **Prestatiebeoordeling SHM Providentia**

Datum Definitief rapport: zaterdag 31 oktober 2015

Datum visitatiegesprekken: donderdag 18 en vrijdag 19 juni 2015

Datum presentatie aan raad van bestuur: donderdag 17 september 2015

### **Erkenningsnummer SHM:**

2228

### **Contactgegevens SHM:**

Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse

02 / 452 72 43

[info@providentia.be](mailto:info@providentia.be)

[www.providentia.be](http://www.providentia.be)

### **Directeur:**

Mevrouw Leen Deraedt

### **Voorzitter:**

De heer Marc Berghman

### **Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:**

Affligem, Asse, Bever, Boortmeerbeek, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Grimbergen, Herne, Kampenhout, Kapelle-op-den-Bos, Liedekerke, Linkebeek, Londerzeel, Meise, Merchtem, Opwijk, Overijse, Roosdaal, Vilvoorde, Wemmel, Zemst

### **Actieterrein voor de realisatie van sociale koopwoningen:**

Affligem, Asse, Bever, Boortmeerbeek, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Grimbergen, Herne, Kampenhout, Kapelle-op-den-Bos, Liedekerke, Linkebeek, Londerzeel, Meise, Merchtem, Opwijk, Overijse, Roosdaal, Wemmel, Zemst

### **Samenstelling visitatiecommissie:**

Peter Wittocx, commissievoorzitter

Annemarie Hanselaer, commissielid

Wouter Coucke, commissielid

### **Disclaimer:**

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

# 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>8</b>  |
| 3.1 BESCHRIJVING SHM.....  | 8         |
| 3.2 BESCHRIJVING OMGEVING .....  | 10        |
| <b>4. PRESTATIES VAN SHM PROVIDENTIA.....</b>                                  | <b>13</b> |
| 4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN .....                        | 13        |
| 4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING .....              | 23        |
| 4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID .....                                      | 29        |
| 4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID .....                                      | 34        |
| 4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID .....          | 39        |
| 4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID .....                                | 49        |
| <b>5. AANBEVELINGEN .....</b>  | <b>53</b> |
| 5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM .....  | 53        |
| 5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN ..... | 54        |
| 5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID .....                            | 54        |
| 5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM .....  | 54        |
| <b>BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN .....</b>                          | <b>55</b> |
| <b>BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN .....</b>      | <b>56</b> |

## 1. INLEIDING

- 1.1. Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de SHM Providentia over de periode 2009-2013.
- 1.2. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 5 juli 2012 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).
- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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 (SD en OD)
  2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (SD en OD)
  3. de betaalbaarheid (SD en OD)
  4. het sociaal beleid (OD)
  5. de interne werking en de financiële leefbaarheid (OD)
  6. de klantvriendelijkheid (OD)
- 1.6. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
  - **Uitstekend:** de SHM levert uitzonderlijke prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's;
  - **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 en de SHM werd op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar deze verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
  - **Niet van toepassing (n.v.t.):** deze operationele doelstelling is voor deze SHM niet beoordeeld.
- 1.7. Conform artikel 9.8 van het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's formuleert de Visitatiecommissie een eindoordeel per prestatieveld. Dit eindoordeel komt overeen met de laagste score die is toegekend voor één van de operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren. Indien bijvoorbeeld voor het eerste prestatieveld de beoordeling voor alle operationele doelstellingen 'goed' is en voor één operationele doelstelling 'voor verbetering vatbaar', dan is het eindoordeel voor dit prestatieveld 'voor verbetering vatbaar'. De tabel in de samenvatting van het visitatierapport verduidelijkt hoe het eindoordeel is tot stand gekomen. Meer informatie over de totstandkoming van de beoordeling kunt u vinden in hoofdstuk 9 van het Draaiboek.

- 1.8. Conform artikel 35, 5° van het Erkenningenbesluit kan de visitatiecommissie bij de allereerste prestatiebeoordeling van een SHM voor elk van de prestatievelden enkel een eindoordeel 'uitstekend', 'goed' of 'voor verbetering vatbaar' geven.
- 1.9. 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).
- 1.10. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

## 2. SAMENVATTING

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

|             |   | Beoordeling voor huuractiviteiten | Beoordeling voor koopactiviteiten |
|-------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>PV 1</b> | <b>BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN</b>   | <b>GOED</b>                       |                                   |
|             |   | Goed                              | Goed                              |
| OD 1.1      | De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen   | Uitstekend                        | n.v.t.                            |
| OD 1.2      | De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen   | n.v.t.                            | Goed                              |
| OD 1.3      | De SHM brengt sociale kavels op de markt  | n.v.t.                            | n.v.t.                            |
| OD 1.4      | De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en sociale kavels te realiseren                    | Goed                              | Goed                              |
| OD 1.5      | De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen   | Goed                              | Goed                              |
| <b>PV 2</b> | <b>KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING</b>   | <b>GOED</b>                       |                                   |
|             |   | Goed                              | Goed                              |
| OD 2.1      | De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig | Goed                              | n.v.t.                            |
| OD 2.2      | De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid  | Goed                              | Goed                              |
| OD 2.3      | De SHM bouwt aanpasbaar   | Goed                              | Goed                              |
| <b>PV 3</b> | <b>BETAALBAARHEID VAN WONEN</b>   | <b>VOOR VERBETERING VATBAAR</b>   |                                   |
|             |   | Voor verbetering vatbaar          | Voor verbetering vatbaar          |
| OD 3.1      | De SHM bouwt prijsbewust  | Voor verbetering vatbaar          | Voor verbetering vatbaar          |
| OD 3.2      | De SHM verhuurt prijsbewust   | Goed                              | n.v.t.                            |
| <b>PV 4</b> | <b>SOCIAAL BELEID</b>   | <b>VOOR VERBETERING VATBAAR</b>   |                                   |
|             |   | Voor verbetering vatbaar          | Goed                              |
| OD 4.1      | De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid   | Goed                              | n.v.t.                            |
| OD 4.2      | De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan  | Voor verbetering vatbaar          | Goed                              |
| OD 4.3      | De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer                                    | Voor verbetering vatbaar          | n.v.t.                            |
| OD 4.4      | De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners   | Goed                              | n.v.t.                            |

|             |  | Beoordeling voor huuractiviteiten | Beoordeling voor koopactiviteiten |
|-------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>PV 5</b> | <b>INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID</b>                                  | <b>VOOR VERBETERING VATBAAR</b>   |                                   |
|             |  | Voor verbetering vatbaar          | Voor verbetering vatbaar          |
| OD 5.1      | De SHM is financieel leefbaar  | Goed                              |                                   |
| OD 5.2      | De SHM beheerst haar kosten goed   | Voor verbetering vatbaar          | Voor verbetering vatbaar          |
| OD 5.3      | De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude | Goed                              | n.v.t.                            |
| OD 5.4      | De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan                                  | Goed                              |                                   |
| OD 5.5      | De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij                 | Goed                              |                                   |
| OD 5.6      | De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle                         | Voor verbetering vatbaar          |                                   |
| OD 5.7      | De SHM is bereid tot verandering en verbetering                                    | Goed                              |                                   |
| <b>PV 6</b> | <b>KLANTVRIENDELIJKHEID</b>  | <b>VOOR VERBETERING VATBAAR</b>   |                                   |
|             |  | Voor verbetering vatbaar          | Voor verbetering vatbaar          |
| OD 6.1      | De SHM informeert burgers snel en duidelijk  | Goed                              | Goed                              |
| OD 6.2      | De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk       | Goed                              |                                   |
| OD 6.3      | De SHM meet de tevredenheid van klanten  | Voor verbetering vatbaar          | Voor verbetering vatbaar          |

### 3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

#### 3.1 Beschrijving SHM

De samenwerkende maatschappij Providentia werd opgericht op 19 oktober 1955 met zetel te Brussel. De bouwmaatschappij werd erkend door de Nationale Maatschappij voor Goedkope Woningen en Woonvertrekken en kon op die manier tegen zeer voordelige voorwaarden leningen verkrijgen voor het bouwen van huurwoningen. De Latijnse naam 'Providentia' betekent 'voorzienigheid' of gewoon 'het vooruitzicht' of 'het zorgen voor morgen' en werd gekozen uit praktische overweging om zo een mogelijke discussie over taalkeuze te vermijden. In 1981 vestigde cvba Providentia zich te Asse. De eerste van een reeks fusies was die met 'Ieder zijn Huisje' uit Roosdaal in 1970. Eind jaren '80 nam Providentia nog 2 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) voor huurwoningen over, 'Erf en Haard' te Wemmel en 'De Kapelse Haard' te Kapelle-op-den-Bos. In 1992 werd de huur-SHM 'Goedkope Woningen van Grimbergen' overgenomen. Ten slotte volgde in 1993 de overname van de koop-SHM 'Eigen Doening' te Brussel en kwam de gemengde fusiemaatschappij Providentia tot stand. Sindsdien zorgt de SHM voor een aanbod van zowel huur- als koopwoningen en bemiddelt ze bijzondere sociale leningen voor de VMSW.

In 2013 waren er 95 aandeelhouders met 47% van de aandelen bij 62 particuliere aandeelhouders en 53% bij 33 publieke aandeelhouders (27 gemeenten, 4 OCMW's, de provincie Vlaams-Brabant en Vlaamse Gemeenschap). De raad van bestuur telde 17 leden – 9 vertegenwoordigers van de openbare sector en 8 particuliere aandeelhouders. Momenteel is het aantal bestuursleden verminderd tot 15. In het directiecomité zetelen de voorzitter, de ondervoorzitter en de directeur. Providentia heeft 21 medewerkers in 2013 voor 20,5 VTE.

In de 58 jaar van haar bestaan heeft Providentia (en door haar overgenomen SHM's) in totaal 6.134 sociale woningen gerealiseerd: 1.025 sociale koopwoningen (20%), 2.267 verkochte sociale huurwoningen (44%) en 2.842 nog verhuurde sociale woningen (36%).

Het actieterrein van Providentia maakt deel uit van de Vlaamse Rand rond Brussel en omvat 22 gemeenten voor de huuractiviteiten en 21 voor de koopactiviteiten. Het verschil betreft de stad Vilvoorde waar Providentia geen gronden en geen projecten heeft. Haar activiteit is er beperkt tot het verhuren van de 30 sociale huurwoningen die ze daar bezit in de deelgemeente Peutie van voor de fusie van gemeenten in 1977. Het werkgebied van Providentia is nog ruimer en telt 27 aangesloten gemeenten met 5 gemeenten waar (op dit ogenblik) geen activiteiten worden ontwikkeld: Beersel, Machelen, Pepingen, Steenokkerzeel en Ternat.

Van het huurpatrimonium van 2.842 woningen (eind 2013) waren er 2.730 verhuurd binnen het sociaal huurstelsel, stonden er 75 leeg waarvan 30 omwille van renovatie met herhuisvesting en werden er 37 buiten het sociaal huurstelsel verhuurd.

Naar soort woningen waren er 1.023 appartementen (36%), 508 duplexen (18%), en 1.274 eengezinswoningen (45%) en 37 bungalows (1%). Het volledige Vlaamse patrimonium telt 50% appartementen, 3% duplexen, 46% eengezinswoningen en 1% bungalows. Providentia heeft in vergelijking met Vlaanderen aanzienlijk minder appartementen (-15%), maar veel meer duplexen (+16%). Het percentage eengezinswoningen ligt bij de SHM 1% lager dan in Vlaanderen.

Volgens woningtype verhuurt Providentia 1.340 kleinere woningen met 0, 1 of 2 slaapkamers (47%), 1.145 middelgrote woningen met 3 slaapkamers (40%), en 357 grotere woningen met 4, 5 of meer slaapkamers (13%). Wat betreft sociale huurwoningen liggen die percentages voor heel Vlaanderen



op 56%, 37% en 7%. Daarmee vergeleken heeft Providentia beduidend minder kleinere, iets meer middelgrote en aanzienlijk meer grotere woningen dan het gewest.

In 2013 maken nog 108 (4%) woningen uit de periode voor 1970 deel uit van het patrimonium van Providentia, zijn 56 woningen gebouwd in 1920-1929 (alle gerenoveerd in de jaren '80) en 52 woningen uit de jaren 1950-1969. 2.121 woningen (75% van het patrimonium) zijn gebouwd in 1970-1989 (50% in '70, 25% in '80). Nog 613 woningen (21%) dateren uit de recente periode 1990-2013. Voor het Vlaamse patrimonium zijn die percentages respectievelijk 20%, 40% en 40%. Providentia heeft veel minder oudere woningen van voor 1970 (-16%) en ongeveer de helft minder (-19%) uit de periode 1990-2013, maar bijna dubbel (+35%) zoveel uit de periode 1970-1989. Het grote aandeel (75%) van de woningen uit de jaren 1970-1989 toont de enorme bouwactiviteit in die periode, maar ook de veel bescheidener aangroei in de voorbije 25 jaar. De laatste 4 jaar is er een kentering merkbaar. Het patrimonium van Providentia groeit opnieuw sneller aan dan dat van Vlaanderen (met 7,5% ten opzichte van 5.5%).

Providentia neemt deel aan het lokaal woonoverleg in alle gemeenten van haar actieterrein. Voor de meeste gemeenten wordt dat overleg gecoördineerd in hun Intergemeentelijk Samenwerkingsverband voor woonoverleg (IGS). Onder impuls van 3Wplus (ex-opbouwwerk Haviland) zijn 3 IGS met in totaal 16 gemeenten opgericht: Regionaal Woonbeleid Noord-West Brabant (6), Woonbeleid Regio Noord (4) en Woonwinkel Pajottenland (6). Er is nog een vierde IGS, Regionaal Woonbeleid Noord-Pajottenland met 4 gemeenten. Van deze 20 gemeenten behoren er 16 tot het actieterrein van Providentia. Verder zijn er 5 gemeenten in het actieterrein die niet binnen een IGS-verband werken.

In 2013 verhuurt Providentia 86 woningen buiten het sociaal huurstelsel. Daarvan zijn 49 verhuringen in het kader van Vlabinvest (zie verder bij 3.2 Beschrijving omgeving); 23 woningen zijn ingehuurd door OCMW's, 5 door de vzw's Hopperank (2), WOC Ter Linde (2) en IZW (1) (zie OD 1.5); 9 woningen in aangekochte gebouwen worden (tijdelijk) privé verhuurd (zie OD 1.4).

Er zijn Lokale Toewijzingsreglementen (LTR) in alle gemeenten van het actieterrein. De vzw 3Wplus heeft via de 3 IGS-en de opmaak van de LTR in 13 gemeenten gecoördineerd. In het kader van de 'lokale binding' wordt er prioriteit verleend aan kandidaat-huurders die sinds hun geboorte in de betreffende gemeenten wonen; vervolgens aan kandidaat-huurders die er minstens 10 jaar gewoond hebben. Woonachtig zijn in de gemeente, deel uitmakend van de IGS waartoe ook de gemeente waarvoor gekandideerd wordt geldt als laatste voorrangsregel. Ook in de LTR van de 3 gemeenten van het IGS Regionaal Woonbeleid Noord-Pajottenland is deze regeling opgenomen. De overige 5 gemeenten hebben zelf hun LTR opgemaakt, met daarin gelijkaardige voorrangsregels. Personen met een handicap zijn in het LTR van Asse als een bijzondere doelgroep opgenomen; Zemst verleent voorrang aan de doelgroep van campingbewoners in een specifiek herhuisvestingsproject.

De huurderspopulatie van Providentia heeft op 31/12/2013 de volgende kenmerken. Met 30% van de gezinshoofden ouder dan 65 jaar bevindt Providentia zich perfect in de middenpositie ten aanzien van alle andere SHM's. Er zijn 9% niet-Belgische huurders; bij iets meer dan de helft van de andere SHM's is dat aandeel lager. 43% van de huurders is alleenstaand; iets minder dan de helft van alle SHM's heeft een lager aandeel.

Het mediaan equivalent netto belastbaar gezinsinkomen van huurders ligt bij Providentia in 2013 op 14.165 euro; bij 60% van alle andere SHM's ligt dit lager.

Het mediaan equivalent netto belastbaar gezinsinkomen van ontleners (kopers) ligt in 2013 op 15.306 euro; bij alle andere SHM's die leningen bemiddelen ligt dit lager.

Voor een appartement bedroeg de mediaan maandelijkse huurprijs bij Providentia in 2013 227 euro, voor een duplex 222 euro en voor een eengezinswoning 312 euro. Sinds 2009 is de mediaan huurprijs voor een appartement bij Providentia met 20% gestegen, voor een eengezinswoning met

12% en voor een duplex met 6%. Tegelijkertijd blijken steeds meer SHM's een lagere mediaan huurprijs voor een appartement aan te rekenen dan Providentia, van 22% van de SHM's in 2009 naar 67% in 2013. Bijgevolg kent de SHM een relatieve stijging van de huurprijs voor een appartement tegenover de sector. Dat is niet zo bij de mediaan huurprijs voor een eengezinswoning en voor een duplex. Het is moeilijk om hier sluitende conclusies uit te trekken gezien de geleidelijke gelijkschakeling van de sociale huurprijzberekening over heel Vlaanderen in die periode. Daarbij geven marktwaarde van de woning en inkomen van de huurder de doorslag, en daarop heeft de SHM geen invloed. De prijsevoluties worden dan ook niet als prestaties van de SHM beschouwd.

De sociale correctie voor huurders zit in het verschil tussen de markthuurlaag en de werkelijk betaalde huurprijs. De mediaan markthuurlaag van de huurwoningen van Providentia lag in 2013 op 572 euro. De gemiddelde huurprijs bedroeg 362 euro, of een verschil van 210 euro. In de afgelopen 5 jaar is dat verschil min of meer stabiel gebleven. Hoewel grote voorzichtigheid geboden is bij het vergelijken van een mediaan en een gemiddelde, is er wel een indicatie dat de sociale maandelijkse huurprijs in de afgelopen jaren bij benadering steeds lager dan  $2/3^{de}$  van de maandelijkse markthuurlaag is geweest.

Spreading van het patrimonium van Providentia zoals opgenomen in het jaarverslag 2013:

| Huurpatrimonium Providentia op 31/12/2013 |                             |            |                                  |            |              |             |
|---|-----------------------------|------------|----------------------------------|------------|--------------|-------------|
|   | Appartementen<br>& Duplexen |            | Eengezinswoningen<br>& Bungalows |            | Totaal       | %           |
| Affligem                                  | 24                          |            | 52                               |            | 76           | 3%          |
| Asse                                      | 228                         |            | 178                              |            | 406          | 14%         |
| Bever                                     | 0                           |            | 6                                |            | 6            | [0,2%]      |
| Boortmeerbeek                             | 0                           |            | 10                               |            | 10           | [0,4%]      |
| Dilbeek                                   | 261                         |            | 183                              |            | 444          | 16%         |
| Galmaarden                                | 36                          |            | 35                               |            | 71           | 2%          |
| Gooik                                     | 0                           |            | 8                                |            | 8            | [0,3%]      |
| Grimbergen                                | 332                         |            | 82                               |            | 414          | 15%         |
| Herne                                     | 0                           |            | 0                                |            | 0            |             |
| Kampenhout                                | 30                          |            | 5                                |            | 35           | 1%          |
| Kapelle-o/d-Bos                           | 139                         |            | 86                               |            | 225          | 8%          |
| Liedekerke                                | 0                           |            | 0                                |            | 0            |             |
| Linkebeek                                 | 0                           |            | 0                                |            | 0            |             |
| Londerzeel                                | 63                          |            | 102                              |            | 165          | 6%          |
| Meise                                     | 77                          |            | 165                              |            | 242          | 9%          |
| Merchtem                                  | 48                          |            | 54                               |            | 102          | 4%          |
| Opwijk                                    | 75                          |            | 0                                |            | 75           | 3%          |
| Overijse                                  | 30                          |            | 95                               |            | 125          | 4%          |
| Roosdaal                                  | 37                          |            | 77                               |            | 114          | 4%          |
| Vilvoorde (Peutie)                        | 24                          |            | 6                                |            | 30           | 1%          |
| Wemmel                                    | 10                          |            | 18                               |            | 28           | 1%          |
| Zemst                                     | 117                         |            | 149                              |            | 266          | 9%          |
| <b>TOTAAL</b>                             | <b>1.531</b>                | <b>54%</b> | <b>1.311</b>                     | <b>46%</b> | <b>2.842</b> | <b>100%</b> |

### 3.2 Beschrijving omgeving

Eind 2011 waren er in het actieterrein voor huur 150.500 huishoudens. Tegen 2020 wordt een toename verwacht met 7% tot 161.000 en in 2030 met bijna 11% tot 166.600. Heel Vlaanderen verwacht 9% meer huishoudens tegen 2020 en 12% tegen 2030. De leeftijdsverdeling van de bevolking in het actieterrein toont quasi evenveel inwoners van 65 jaar en ouder dan in Vlaanderen: 18% en 19%. En ongeveer evenveel 18 tot 34 jarigen: 19% en 21%. Het aandeel van de groep 35 tot 64 jaar is 42% in het actieterrein en 41% in Vlaanderen.

In het actieterrein voor koop waren er 134.451 huishoudens. Tegen 2020 wordt een toename verwacht met 7% tot 143.646 en in 2030 met bijna 11% tot 148.795.

In 2011 lag het gemiddeld netto belastbaar inkomen op 19.255 euro in het actieterrein en op 17.414 euro in Vlaanderen. In 2013 ligt het aandeel werklozen (5,44%) aanzienlijk lager dan het Vlaamse (7,48%). Ook het aandeel leefloontrekkers (0,23%) ligt beduidend lager dan het Vlaamse (0,38%).

In het actieterrein zijn de aandelen open en halfopen bebouwing (respectievelijk 36% en 24%) opmerkelijk hoger dan in Vlaanderen (31% en 20%). De 60% open en halfopen bebouwing samen duidt op het landelijk karakter. Aan de andere kant zijn de aandelen gesloten bebouwing en vooral flatgebouwen (22% en 18%) veel lager dan in Vlaanderen (24% en 25%). In de 40% gesloten bebouwing en flatgebouwen samen in het actieterrein is de bijdrage van de stad Vilvoorde al 8%.

In 2013 was de mediaan verkoopprijs voor een gewoon woonhuis in Vlaanderen 202.000 euro en in het actieterrein van Providentia 233.500 euro, een verschil van 16%. Die verkoopprijs steeg in Vlaanderen op 5 jaar met 14% en in het actieterrein met 13%.

De mediaan verkoopprijs van een sociale koopwoning van Providentia was in 2010 nog 203.999 euro, hij daalde tot 184.138 euro (-10%) in 2012 en steeg terug tot 189.220 euro (+3%) in 2013. De prijs in 2013 is 7% lager ten opzichte van die in 2010. De mediaan verkoopprijs van 189.220 euro van Providentia in 2013 ligt 6,6% hoger dan die van de mediaan verkoopprijs van 177.514 euro voor alle koop-SHM's samen.

De mediaan bouwgrondprijs was 205 euro/m<sup>2</sup> in Vlaanderen en 225 euro/m<sup>2</sup> in het actieterrein, een verschil van 10%. De bouwgrondprijs steeg in Vlaanderen op 5 jaar tijd met 11% en in het actieterrein met 12%.

Er zijn in het actieterrein in 2013 alles samen 4.707 sociale huurwoningen, waarvan 2.842 van Providentia, 1.536 van de Inter-Vilvoordse maatschappij voor de Huisvesting (enkel in Vilvoorde), en 267 van de Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting te Sint-Pieters-Leeuw (in Dilbeek 225, Gooik 41 en Liedekerke 1).

Verder maken ook de 62 Vlabinvest-huurwoningen, die worden verhuurd door de drie vernoemde SHM's, deel uit van het totaal. Het investeringsfonds voor grond- en woonbeleid voor Vlaams-Brabant, kortweg Vlabinvest, is oorspronkelijk een Vlaamse openbare instelling opgericht in 1992 voor het voeren van een grondbeleid, de realisatie van woonprojecten met sociaal karakter en de uitbouw van voorzieningen, die noodzakelijk werden geacht om het Vlaams karakter en een hoogwaardige woonkwaliteit in Vlaams-Brabant te behouden en te bevorderen. In 2013 besliste de Vlaamse regering om Vlabinvest over te hevelen naar de provincie Vlaams-Brabant, die daartoe het autonoom provinciebedrijf Vlabinvest APB oprichtte.

In het actieterrein zijn 5 SVK's actief. In 18 van de 22 gemeenten is dat de SVK-Webra, in Wemmel het SVK-OCMW-Wemmel, in Dilbeek het SVK De Woonkoepel, in Gooik het SVK-Zuidkant en in Boortmeerbeek het SVK-Social.

Het aandeel sociale huurwoningen van SHM's in de 22 gemeenten van het actieterrein voor de huuractiviteiten van Providentia bedraagt 2,91%. Slechts 6 SHM's in Vlaanderen hebben een actieterrein waarbij dat aandeel nog lager ligt. Zonder de bijdrage daarin van de stad Vilvoorde is het aandeel om en bij de 2%.

Het actieterrein van Providentia voor de koopactiviteiten omvat 21 gemeenten. In 15 daarvan is ze de enige koop-SHM. In Dilbeek, Gooik, Kampenhout, Liedekerke en Meise deelt ze die opdracht met de Gewestelijke Maatschappij voor de Volkshuisvesting uit Sint-Pieters-Leeuw (GMV) en in Boortmeerbeek met Sociaal Wonen arrondissement Leuven uit Herent (SWaL).

Wat betreft sociale kavels vermelden de jaarverslagen dat Providentia tot in 2001 in 13 gemeenten 406 sociale kavels op de markt heeft gebracht. Sinds 2002 verkoopt de SHM geen sociale kavels

meer. Het BSO-kavel komt voor alle gemeenten samen op 51 kavels, waarvan er op 31/12/2013 nog geen enkele werd gerealiseerd, ook niet door andere SHM's.

Op basis van de nulmeting op 31/12/2007 is per gemeente een BSO voor sociale huurwoningen bepaald. Voor het hele actieterrein komt het BSO-huur uit op 2.690 woningen. Enkel in Vilvoorde is geen BSO huur opgelegd omdat de stad bij de nulmeting op 31/12/2007 al over meer dan 9% sociale woningen beschikte. Rekening houdend met de voortgangstoets op 31/12/2013 – 282 woningen – moeten er tegen 2023<sup>1</sup> nog 2.408 bijkomende huurwoningen worden gerealiseerd.

Eveneens per gemeente is er een BSO voor sociale koopwoningen bepaald. Het samengetelde BSO-koop komt op 1.169 woningen. Daarvan zijn er volgens de voortgangstoets op 31/12/2013 intussen 79 gerealiseerd en blijven er bijgevolg nog 1.090 koopwoningen te realiseren tegen 2020.

Onderstaande tabel geeft het detail per gemeente van elk BSO-huur en BSO-koop met de voortgang op 31/12/2013 en de overblijvende objectieven voor de komende jaren. Bij een voortgangstoets wordt telkens een categorisering gemaakt die aangeeft hoe elke gemeente vordert met de realisatie van haar BSO. Gemeenten worden ondergebracht in categorie 1 of 2. Categorie 1 betekent dat de gemeente voor haar BSO-huur en BSO-koop voldoet aan het groeiritme dat is bepaald in percentages van de beide BSO's die moeten bereikt zijn bij opeenvolgende voortgangstoetsen. Categorie 2 betekent dat de gemeente het groeiritme niet volgt. Naargelang de gemeente vervolgens al dan niet kan aantonen dat ze daartoe voldoende inspanningen levert komt ze in de subcategorie 2a of 2b terecht. In de tabel is af te lezen dat 3 gemeenten in het actieterrein van Providentia zowel in 2012 als in 2014 rechtstreeks in categorie 1 werden geplaatst en dat enkel de gemeente Londerzeel zowel in 2012 als in 2014 in 2a was gerangschikt. 17 gemeenten die in 2012 het groeiritme niet volgden en in de categorie 2b gerangschikt stonden hebben met succes het na-traject doorlopen en zijn in 2014 ondergebracht in categorie 2a. Overijse is de enige gemeente in het actieterrein die in 2014 het groeiritme niet volgt en bijgevolg nog in de categorie 2b staat.

| Gemeente            | Categorie<br>2012/2014 | BSO-<br>Huur | voortgang<br>31/12/2013 | te realiseren<br>tegen 2023 | BSO-<br>Koop | voortgang<br>31/12/2013 | te realiseren<br>tegen 2020 |              |              |
|---------------------|------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
| Affligem            | 2b/2a                  | 105          | - 2                     | =>                          | 103          | 47 - 0                  | =>                          | 47           |              |
| Asse                | 1/1                    | 219          | - 44                    | =>                          | 175          | 106 - 16                | =>                          | 90           |              |
| Bever               | 2b/2a                  | 18           | - -3                    | =>                          | 21           | 7 - 0                   | =>                          | 7            |              |
| Boortmeerbeek       | 2b/1                   | 116          | - 6                     | =>                          | 110          | 34 - 0                  | =>                          | 34           |              |
| Dilbeek             | 2b/2a                  | 285          | - 64                    | =>                          | 221          | 139 - 8                 | =>                          | 131          |              |
| Galmaarden          | 2b/2a                  | 68           | - 17                    | =>                          | 51           | 28 - 0                  | =>                          | 28           |              |
| Gooik               | 2b/2a                  | 75           | - 12                    | =>                          | 63           | 26 - 0                  | =>                          | 26           |              |
| Grimbergen          | 2b/2a                  | 268          | - 8                     | =>                          | 260          | 131 - 0                 | =>                          | 131          |              |
| Herne               | 2b/1                   | 64           | - 3                     | =>                          | 61           | 22 - 0                  | =>                          | 22           |              |
| Kampenhout          | 1/1                    | 107          | - 16                    | =>                          | 91           | 42 - 4                  | =>                          | 38           |              |
| Kapelle-o/d-Bos     | 2b/2a                  | 64           | - 4                     | =>                          | 60           | 32 - 0                  | =>                          | 32           |              |
| Liedekerke          | 2b/1                   | 129          | - 14                    | =>                          | 115          | 43 - 17                 | =>                          | 26           |              |
| Linkebeek           | 2b/2a                  | 50           | - 1                     | =>                          | 49           | 15 - 0                  | =>                          | 15           |              |
| Londerzeel          | 2a/2a                  | 146          | - 10                    | =>                          | 136          | 72 - 0                  | =>                          | 72           |              |
| Meise               | 2b/2a                  | 126          | - -5                    | =>                          | 131          | 62 - 0                  | =>                          | 62           |              |
| Merchtem            | 2b/2a                  | 132          | - 2                     | =>                          | 130          | 63 - 0                  | =>                          | 63           |              |
| Opwijk              | 2b/1                   | 116          | - 24                    | =>                          | 92           | 52 - 17                 | =>                          | 35           |              |
| Overijse            | 2b/2b                  | 214          | - 3                     | =>                          | 211          | 81 - 0                  | =>                          | 81           |              |
| Roosdaal            | 2b/1                   | 75           | - 1                     | =>                          | 74           | 37 - 0                  | =>                          | 37           |              |
| Vilvoorde           | 1/1                    | [nvt         | - 28                    | =>                          | nvt]         |                         |                             |              |              |
| Wemmel              | 2b/2a                  | 157          | - 13                    | =>                          | 144          | 54 - 0                  | =>                          | 54           |              |
| Zemst               | 1/1                    | 156          | - 46                    | =>                          | 110          | 76 - 17                 | =>                          | 59           |              |
| <b>ACTIETERREIN</b> |                        | <b>2.690</b> | <b>- 282</b>            | <b>=&gt;</b>                | <b>2.408</b> | <b>1.169</b>            | <b>- 79</b>                 | <b>=&gt;</b> | <b>1.090</b> |

<sup>1</sup> Op de datum waarop dit visitatierapport wordt opgeleverd is de datum waarop het BSO huur moet worden gerealiseerd 31/12/2023. Het regeerakkoord 2014-2019 kondigt echter een verschuiving van die datum aan tot 31/12/2025 maar dat is nog niet in regelgeving omgezet.

## 4. PRESTATIES VAN SHM PROVIDENTIA

### 4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

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

Beoordeling: uitstekend

Providentia heeft in de periode 2009-2013 jaarlijks gemiddeld 40,4 nieuwe sociale huurwoningen gerealiseerd. Daarmee sluit ze aan bij de best presterende SHM's uit de sector. Met de aantallen geprogrammeerde en aangemelde sociale huurwoningen zal de SHM haar patrimonium met meer dan 25% zien groeien in de komende jaren. De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia uitstekende prestaties levert voor deze doelstelling.

- Aan een gemiddelde van 40,4 nieuwe sociale huurwoningen per jaar bouwde Providentia in de periode 2009-2013 in totaal 202 woningen gespreid over 14 projecten. Daarvan waren er 10 projecten met uitsluitend huurwoningen en 4 gemengde projecten met huur- en koopwoningen. Bij 89% van alle SHM's ligt dit jaarlijks gemiddelde lager. Ten opzichte van haar eigen aanbod in 2013 van 2.730 huurwoningen betekent dat een gemiddelde groei van bijna 1,5% per jaar. Van de andere SHM's kent 2/3<sup>de</sup> een kleinere relatieve groei van het patrimonium. In de vorige periode 2004-2008 realiseerde Providentia jaarlijks gemiddeld 16,8 sociale huurwoningen.
- In de planning van Providentia staan 761 nieuwe sociale huurwoningen. Daarvan maken er 209 deel uit van uitvoeringsprogramma's voor realisatie op korte termijn (2014-2016). Dat komt overeen met 8% van het huidige patrimonium. Bij 66% van de SHM's ligt dit aandeel lager. Er zijn 552 woningen aangemeld voor realisatie op langere termijn (2017-2020+) of 20% van het huidige patrimonium. Dat aandeel is lager bij 86% van de andere SHM's.
- De realisatie van 761 huurwoningen op 7 à 8 jaar tijd vraagt een gemiddelde jaarproductie van 100 woningen of 1,5 keer meer dan de gemiddelde productie in 2009-2013. Met een productie van 113 nieuwe sociale huurwoningen in het jaar 2014 toont Providentia aan goed op weg te zijn om deze ambitie waar te maken.
- Bij de nulmeting op 31/12/2007 is in het actieterrein van Providentia voor de 21 gemeenten samen een BSO-huur vastgelegd van 2.690 nieuwe sociale huurwoningen. Voor de stad Vilvoorde is er geen BSO-huur omdat het aandeel sociale huurwoningen al meer dan 9% van alle woningen bedroeg. Er is op 31/12/2013 een voortgang vastgesteld van 282 nieuwe sociale huurwoningen, zodat er dus nog 2.408 te realiseren zijn. Uit de gegevens van het gepland huuraanbod in de voortgangstoets 2014 blijkt dat 6 gemeenten meer dan de helft van hun BSO-huur kunnen behalen, 3 gemeenten meer dan 1/3<sup>de</sup>, en dat in de andere 12 gemeenten minder dan 1/3<sup>de</sup> van het BSO-huur binnen bereik is. In Affligem, Bever, Kapelle-op-den-Bos en Linkebeek is amper iets gerealiseerd en gepland van het BSO-huur.
- Begin 2014 stonden bij Providentia 761 nieuwe sociale huurwoningen gepland (geprogrammeerd en aangemeld samen). Intussen, half 2015 zijn dat er 992, verspreid over alle gemeenten uitgezonderd Bever, Gooik en Linkebeek. Rekening houdend met de 124 door GMV geplande sociale huurwoningen worden door beide SHM's samen al 1.116 sociale huurwoningen gepland. Er blijven er dan nog 1.292 te plannen, waarvan de overgrote meerderheid door Providentia. De

projecten van partners, zoals SHM's, SVK's, gemeenten, OCMW's, andere organisaties en initiatiefnemers zullen de opdracht voor Providentia enigszins inperken, maar de mate waarin zal pas blijken in de volgende voortgangstoetsen.

- In haar jaarverslag 2013 deelt Providentia mee dat ze eind 2013 door Wonen-Vlaanderen en door de VMSW uitgenodigd werd om deel uit te maken van begeleidingsteams voor 4 zogenaamde 2b gemeenten in haar actieterrein (zie ook Deel 3 Beschrijving omgeving): Galmaarden, Linkebeek, Wemmel en Boortmeerbeek. De samenwerking in de begeleidingsteams heeft voor elk van de 4 gemeenten geleid tot het sluiten van overeenkomsten 'realisatie sociaal woonaanbod' met Providentia over het engagement voor het realiseren van concrete projectontwikkelingen. Daarmee stelde de Vlaamse overheid vast dat er voldoende inspanningen werden geleverd om de overstap van categorie 2b naar 2a door te voeren. De overeenkomsten zijn inspanningsverbintenissen die voor de SHM het voordeel bieden dat de opgenomen projecten voorrang krijgen voor financiering op de uitvoeringsprogramma's.
- In maart 2014 heeft de SHM de planning van haar projecten volgens 7 criteria herschikt in prioritaire, middellange en langere termijn dossiers. Criteria daarbij zijn de extra te leveren inspanningen om de aan gemeenten opgelegde BSO's huur en koop tijdig te realiseren. Bijkomende criteria zijn: bestaande erfpachtovereenkomsten, ligging langs een uitgeruste wegenis, in volle eigendom hebben, en de in de gemeente bestaande initiatieven en lopende dossiers. Op die basis zijn de projecten in Affligem, Boortmeerbeek, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Linkebeek en Merchtem prioritair. Op middellange termijn geldt dit tevens voor de projecten in Londerzeel, Meise, Merchtem, Roosdaal en Zemst.
- De visitatiecommissie meent dat Providentia voluit haar verantwoordelijkheid neemt in de realisatie van honderden nieuwe sociale huurwoningen in haar actieterrein. Hoger is al vastgesteld dat Providentia haar jaarproductie in 2014 verhoogde tot ruim 100 woningen. Om de realisatie van om en bij de 2.100 sociale huurwoningen tegen 2025, of een gemiddelde van 175 woningen per jaar gedurende 12 jaar, aan te kunnen zullen bijzondere maatregelen nodig zijn om de financiële leefbaarheid te verzekeren en de noodzakelijke organisatorische aanpassingen van de SHM door te voeren. Een dergelijke aangroei leidt in 2025 tot een patrimonium van bijna 5.000 huurwoningen of 75% meer dan de 2.842 woningen van eind 2013. De visitatiecommissie vindt dat de SHM uitstekende prestaties levert en apprecieert de ambitie van Providentia die spreekt uit dit bouwprogramma om de objectieven voor sociale huurwoningen te helpen verwezenlijken. Ze wenst evenwel te onderstrepen dat de verantwoordelijkheid daarvoor zeker niet alleen en niet in de eerste plaats bij de SHM ligt. Het zijn immers niet de SHM's die de objectieven opgelegd kregen in het decreet GPB, maar de gemeenten.

### **OD 1.2: De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen**

Beoordeling: goed

In vergelijking met de andere SHM's met koopactiviteiten realiseerde Providentia in de periode 2009-2013 een bescheiden jaargemiddelde aan sociale koopwoningen. Nochtans zijn het absolute jaarlijkse aantal gerealiseerde koopwoningen sinds 2012 en de aantallen geplande sociale koopwoningen sinds 2010 opmerkelijk toegenomen. Naast de realisatie van sociale koopwoningen bemiddelt de SHM ook in sociaal hypothecair krediet (de Vlaamse Woonlening van de VMSW). De SHM heeft in 2013 drie keer meer bijzondere sociale leningen bemiddeld dan in 2009 en het leenvolume is zelfs vier keer groter geworden. De visitatiecommissie besluit dat de SHM daarom goede prestaties voor deze doelstelling neerzet.

- In de voorbije 5 jaar realiseerde Providentia 74 nieuwe sociale koopwoningen in 7 projecten, waarvan 43 in 3 zuivere koopprojecten en 31 in gemengde projecten met koop- en



huurwoningen, of een gemiddelde van 15 woningen per jaar. Bij 42% van de SHM's met koopactiviteiten lag dit gemiddelde lager. Dit jaargemiddelde ligt ruim 3 keer hoger dan in de voorafgaande periode van 5 jaar, toen jaarlijks gemiddeld 4,4 woningen werden gerealiseerd.

- Begin 2014 plant Providentia de realisatie van 206 sociale koopwoningen. De 93 geprogrammeerde woningen zijn op korte termijn (2014-2016) te realiseren. De 113 aangemelde woningen worden op langere termijn (2015-2019+) gebouwd. Het aantal geprogrammeerde woningen ligt lager bij 33% van alle SHM's met koopactiviteiten; bij 50% ligt het aantal aangemelde woningen lager. Van de 93 voor realisatie in 2014-2015 geprogrammeerde woningen zijn er in 2014 al 50 gebouwd. De SHM zit dus op schema.
- In de 21 gemeenten van het koopactieterrein van Providentia samen bedraagt het BSO 1.169 sociale koopwoningen. Volgens de voortgangstoets 2014 zijn er sinds 31/12/2007 79 koopwoningen bijgekomen en blijven er op 31/12/2013 nog 1.090 te plannen en te realiseren. Uit de gegevens van het geplande koopaanbod in de voortgangstoets 2014 blijkt dat 5 gemeenten meer dan de helft van hun BSO-koop kunnen behalen, 3 gemeenten meer dan 1/3<sup>de</sup>, en dat in de andere 13 gemeenten minder dan 1/3<sup>de</sup> van het BSO-koop binnen bereik is. In Affligem, Bever, Galmaarden, Kapelle-op-den-Bos, Linkebeek, Londerzeel, Merchtem, Overijse en Wemmel is op 31/12/2013 niets gerealiseerd en gepland inzake het BSO-koop.
- Bij de voortgangstoets werd op 31/12/2013 de realisatie van 79 koopwoningen vastgesteld sinds de nulmeting van 31/12/2007. Uit recente gegevens van de beide SHM's blijkt dat bij Providentia al 125 en bij GMV al 18 koopwoningen, of 143 koopwoningen gerealiseerd zijn sinds de nulmeting. Het resterende BSO-koop is dan (1.169-143=) 1.026 woningen.
- Begin 2014 stonden bij Providentia 206 sociale koopwoningen gepland. Intussen, half 2015 zijn dat er 265. De projecten zijn verspreid over 14 gemeenten, waaronder ook nieuwe projecten in Affligem en Overijse. Rekening houdend met 64 geplande koopwoningen van de GMV worden door beide SHM's samen al 329 sociale koopwoningen gepland. Er blijven nog 697 sociale koopwoningen te plannen, waarvan de meeste door Providentia.
- Bij de prioritaire projecten die door Providentia in 2014 zijn aangeduid horen intussen projecten met koopwoningen in Affligem, Bever, Galmaarden, Kapelle-op-den-Bos, Linkebeek, Londerzeel, Merchtem en Overijse die tot nog toe geen invulling konden geven aan hun BSO-koop.
- De visitatiecommissie meent dat Providentia voluit haar verantwoordelijkheid neemt in de realisatie van honderden nieuwe sociale koopwoningen in haar actieterrein. Hoger is al vastgesteld dat Providentia haar jaarlijkse productie in 2014 verhoogt tot 50 woningen. Om evenwel de realisatie van bijna 1.000 koopwoningen tegen 2020, of een gemiddelde van 135 woningen per jaar gedurende 7 jaar, aan te kunnen zullen, zoals voor de huuractiviteiten, bijzondere maatregelen nodig zijn om de financiële leefbaarheid van de SHM te verzekeren en de noodzakelijke organisatorische aanpassingen door te voeren. Ook voor de koopwoningen waardeert de visitatiecommissie de ambitie van Providentia om bij te dragen aan de gemeentelijke objectieven. Ze wil echter benadrukken dat de verantwoordelijkheid daarvoor niet alleen en ook niet in de eerste plaats bij de SHM ligt maar dat het resultaat in grote mate bepaald wordt door lokale contextuele factoren.
- Samenvattend is de inspanning die Providentia zou moeten leveren om alle gemeenten te helpen hun huur- en koop-BSO te halen te ramen op een gemiddelde jaarproductie tot 2020 van circa 310 sociale woningen (175 huur- en 135 koopwoningen) en vervolgens tot 2025 nog jaarlijks gemiddeld 175 huurwoningen. Zelfs indien een aantal projecten wordt geschrapt of opgeschort blijft dat een zeer omvangrijke (zo niet onmogelijke) opdracht. Om die uitdaging aan te kunnen

heeft Providentia intussen al een extra medewerker aangeworven bij de dienst patrimonium nieuwbouw, is de organisatiestructuur aangepast en wordt geïnvesteerd in nieuwe software met onder meer de installatie van een intranet. De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia zich zeer bewust is van haar opdracht, niet alleen voor de realisatie van nieuwe sociale woningen, maar ook voor de kwaliteitsbewaking en de verhuur van dat patrimonium.

- De koper van een sociale woning verbindt zich ertoe de woning 20 jaar lang zelf te bewonen en ze niet te vervreemden. Bij een vervroegde verkoop kan de SHM een schadevergoeding eisen of gebruik maken van haar recht om de woning weder in te kopen. Providentia heeft voor het laatst een koopwoning opnieuw ingekocht in 2009. De woning in Galmaarden werd vervolgens als sociale huurwoning verhuurd. Wederinkoop van dergelijke woningen wordt telkens overwogen maar is volgens de SHM al een tijd minder interessant geworden wegens de vaak te hoge kostprijs voor aankoop door een nieuwe sociale koper.
- In de periode 2009-2013 hebben 11 zittende huurders gebruik gemaakt van hun kooprecht om eigenaar te worden van hun sociale huurwoning. Ook in 2014 zijn op die manier 3 huurwoningen verkocht. De SHM heeft geen woningen openbaar verkocht in 2009-2013.
- Door bemiddeling van Providentia heeft de VMSW over de periode 2009-2013 in totaal 245 bijzondere sociale leningen toegekend, dit exclusief 7 leningen voor onverdeelde helft (bijvoorbeeld bij een echtscheiding). In de koopsector haalt 38% van alle SHM's een lager aantal. Het gemiddelde van de koopsector over 2009-2013 ligt op 389 bijzondere leningen. De SHM bemiddelde 11 leningen voor private nieuwbouw. Dat is 2 leningen meer dan het sectorgemiddelde van 9. De SHM bemiddelde 159 leningen voor aankoop en renovatie van privéwoningen. Dat is 40% minder dan het gemiddelde van 278 in de koopsector. De 75 leningen voor het aankopen van sociale koopwoningen is 25% lager dan de 102 van de sector. Het jaarlijks aantal leningen voor aankoop en renovatie nam op vijf jaar tijd toe van 25 in 2009 tot 42 in 2009. Het aantal leningen voor aankoop van een sociale koopwoning steeg van 7 tot 36. Het aantal leningen private nieuwbouw daalde van 5 naar 4. Het jaarlijks totaal aantal bijzondere leningen nam toe van 25 in 2009 tot 82 in 2013.
- Het gemiddeld jaarlijks leenvolume groeide van 3 miljoen euro in 2005-2009 aan tot bijna 8 miljoen in 2009-2013. Van alle koop-SHM's heeft 42% een lager gemiddeld jaarlijks leenvolume. Het jaarlijks leenvolume van Providentia werd vier maal groter, van 3,5 miljoen euro in 2009 tot 14,2 miljoen euro in 2013. De SHM heeft in 2011 9 bijzondere leningen voor aankoop van een woning bemiddeld voor kopers van een project van Woonpunt Zennevallei uit Halle. Dat gebeurde al eens in 2004 en zal ook in de toekomst af en toe het geval zijn.

### **OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt**

Beoordeling: niet van toepassing

Providentia brengt momenteel geen sociale kavels op de markt en heeft daartoe evenmin plannen in de nabije toekomst. De visitatiecommissie verneemt in het gesprek met beleidsverantwoordelijken dat het aanbieden van sociale kavels voor de gemeenten geen prioriteit is, en dat alle aandacht gaat naar sociale woningen. De visitatiecommissie kan bijgevolg geen uitspraak doen over prestaties van de SHM en besluit dat de doelstelling niet van toepassing is voor deze SHM.

- In het jaarverslag 2009 staat dat er tot 2001 in totaal 406 sociale kavels op de markt gebracht zijn in 13 van de 21 gemeenten in het actieterrein. Bovendien zijn nog 16 percelen weder ingekocht en vervolgens opnieuw verkocht. Sinds 2002 heeft Providentia geen sociale kavels meer gerealiseerd.



- Het samengetelde BSO-kavel in het actieterrein komt op 51 kavels. Uitgezonderd de gemeente Bever heeft elke gemeente een BSO van minstens 1 sociale kavel. Voor Dilbeek en Grimbergen zijn dat 6 kavels, voor Asse 5, voor Overijse 4 en voor Londerzeel, Meise en Zemst 3. De resterende gemeenten hebben elk een objectief van 1 of 2 sociale kavels.
- In 2015 kunnen kandidaat kopers van een sociale kavel zich inschrijven in registers in Affligem, Dilbeek, Liedekerke, Londerzeel en Overijse. Er heeft zich momenteel 1 kandidaat gemeld in Dilbeek. Statistieken van de VMSW over kandidaat-kopers van sociale kavels geven tot 2012 voor Providentia 3 kandidaten in 2009, 2 in 2010, 2 in 2011 en 9 in 2012.
- APB Vlabinvest voorziet de ontwikkeling van 14 'betaalbare kavels' in Overijse. Gezien de opname van de Vlabinvest huur- en koopwoningen in de aantallen woningen die meetellen voor het BSO, gaat de visitatiecommissie ervan uit dat dit ook het geval is voor 4 kavels van dit project in het kader van het BSO-kavel van Overijse. Providentia merkt op dat het initiatief in Asse, waar sociale kavels gepland waren als sociale last, tot nader orde opgeschort is.

#### **OD 1.4 De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en kavels te realiseren**

Beoordeling: goed voor de huur- en de koopactiviteiten

In elk jaar van de periode 2009-2013 behoort Providentia tot de 10% SHM's met de grootste grondreserves. De SHM koopt, verkoopt en ontwikkelt voortdurend en vergrootte haar reserve van 44 hectare in 2009 met 5 hectare tot 49 hectare in 2013. Ze combineert verschillende mogelijkheden en werkwijzen om haar projecten doorgang te doen vinden. De visitatiecommissie is van oordeel dat Providentia goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- In 2013 was Providentia eigenaar van 48,65 hectare verdeeld over 38 terreinen, van zeer kleine (236m<sup>2</sup>) tot zeer grote (41.493m<sup>2</sup>). In 2009 bezat de SHM 43,63 hectare verdeeld over 35 terreinen. De grondreserve is op 5 jaar tijd gegroeid met 5,02 hectare. In 2009 had Providentia overal gronden behalve in Affligem, Londerzeel en Linkebeek en in 2013 is dat het geval in Kampenhout, Opwijk en Linkebeek. In 2013 heeft de SHM in Roosdaal een grondreserve van 11 hectare en in Overijse beschikt ze over ruim 6 hectare. In 7 gemeenten is de grondreserve meer dan 3 hectare en in nog 3 andere gemeenten meer dan 1 ha. In de periode 2009-2013 bleef de helft van de grondreserve (24,1 hectare) onaangeroerd. In haar jaarverslagen maakt de SHM een onderscheid naargelang de terreinen gelegen zijn langs een uitgeruste weg. Het 'gelegen zijn aan een uitgeruste weg' is een voorwaarde om een stedenbouwkundige vergunning te kunnen verkrijgen (cf. Vlaams Codex Ruimtelijke Ordening art. 4.3.5. §1). Daartoe zijn doorgaans heel wat stappen te zetten die de ontwikkelingstermijn beïnvloeden,. Uit de jaarverslagen blijkt dat over de voorbije 5 jaar steeds 25% van de grondreserve langs een uitgeruste weg gelegen was en bijgevolg op korte termijn inzetbaar was voor projectontwikkeling.
- De omvang van een grondreserve zegt op zichzelf nog niet veel over de mogelijke projectontwikkeling. De voortdurende bewegingen van aankoop en verkoop in de helft van de grondreserve enerzijds en het ontbreken daarvan bij de andere helft wijzen op een overwogen strategie gericht op directe projectontwikkeling in combinatie met langdurige procesontwikkeling. Vermits 25% van de grondreserve gelegen is langs een uitgeruste weg en 75% langs een niet-uitgeruste weg, bestaat een deel van de aankopen bijgevolg uit gronden die aan een niet-uitgeruste weg gelegen zijn. Voor deze aankopen zijn meer subsidies voorzien dan voor aankopen van gronden langs uitgeruste weg, maar de ontwikkeling kan enkel op middellange en langere termijn. De visitatiecommissie waardeert deze gediversifieerde aanpak van Providentia. Door voortdurend gronden en panden aan te kopen, te verkopen en te ruilen slaagt Providentia erin haar grondreserve gestaag uit te breiden en tegelijkertijd heel wat

projecten te realiseren. Daarbij maakt ze gebruik van verschillende technieken om gronden en panden te verwerven:

- De SHM verworft frequent gronden en panden door uitoefening van haar recht van voorkoop. In 2009-2013 ging het om 7 gronden voor 4,04ha in Asse (0,45ha en 1,10ha), Dilbeek (0,26ha en 0,43ha), Merchtem (0,46ha en 1,01ha) en Grimbergen (0,33ha), en 2 panden (3 en 10 appartementen) in Meise en in Dilbeek.
- In de periode 2009-2013 heeft Providentia 4 gronden (4,58ha) verworven via erfpacht: van de gemeente in Londerzeel (0,44ha), van Vlabinvest in Overijse (2,86ha), van de gemeente in Asse-Zellik (0,21ha) en van de provincie Vlaams-Brabant in Asse-Relegem (1,07ha). Nieuwe erfpachtovereenkomsten zijn in voorbereiding in Galmaarden en Boortmeerbeek met de gemeente, in Londerzeel (2) en in Linkebeek (1) met Vlabinvest. Een recht van opstal komt minder voor dan erfpacht, maar is niet uitgesloten (projecten in 2001 en 2011).
- In samenwerking met het APB Vlabinvest realiseert Providentia sociale woonprojecten op gronden die Vlabinvest verworft of waarvan het de verwerving financiert voor de SHM die later zal optreden als bouwheer. In de gesprekken met de directie bleek dat de SHM streeft naar gemengde projecten met huur- en koopwoningen zowel van Vlabinvest als van de reguliere sociale huisvesting. Met Vlabinvest huur- en koopwoningen (en eventueel kavels) werd sinds 1992 een nieuwe categorie woningen geïntroduceerd. Voor Vlabinvest geldt een voorrang voor kandidaten die een sterke maatschappelijke, socio-culturele en/of economische binding hebben met het werkgebied. Zoals bij de reguliere sociale huisvesting moeten kandidaten voldoen aan voorwaarden van inkomen en eigendom, maar dan wel bij hogere inkomensgrenzen. De SHM put 2 belangrijke voordelen uit de samenwerking: de gronden die via Vlabinvest beschikbaar komen en de middelen die uit de verhuur en de verkoop worden gegenereerd. Zo kan ze meer projecten realiseren in een grotere spreiding over de Vlaamse Rand, de sociale mix bevorderen en de projectkost per woning enigszins drukken. Naast 5 eerdere projecten realiseerde Providentia in de periode 2009-2013 samen met Vlabinvest 3 projecten in Asse, Grimbergen en Kapelle-op-den-Bos. In 2013 waren op korte termijn nog 5 projecten gepland in Liedekerke (al gerealiseerd in 2014), Dilbeek (2), Overijse en Wemmel.
- De SHM koopt rechtstreeks gronden en panden van private eigenaars. Onlangs verwierf ze 3 woningen in gesloten bebouwing in een woonvernieuwingengebied die na sloop vervangen worden door 8 appartementen. Verschillende gebouwen zijn als 'goede woningen' aangekocht in Grimbergen, Meise en Dilbeek. In deze gebouwen worden in 2013 nog 9 appartementen 'tijdelijk' verhuurd buiten het sociale huurstelsel aan de oorspronkelijke privé huurders. Ze heeft ook gronden verworven van publieke eigenaars zoals van de Intercommunale Haviland in Herne (2011) en in Grimbergen (2012).
- Het OCMW-Liedekerke heeft met de Neercauter een appartementsgebouw verkocht aan Providentia dat oorspronkelijk bestemd was voor de realisatie van een inbreidingsgericht huisvestingsproject in een kansarme buurt. De SHM heeft nog een aantal projecten gepland waarvoor een masterplan of een stedenbouwkundige studie vereist is. Het betreft inbreidingsgerichte projecten met hogere bebouwingsdichtheden in Roosdaal met de ontwikkeling van een binnengebied, Heilig Hartstraat in Asse, ARGO en Kerkhofstraat in Londerzeel, Miregemplein in Merchtem en Hoogstraat in Roosdaal. Uitbreidingsgerichte projecten zijn er onder meer met Monnikenbos in Liedekerke en met Huibout in Merchtem.

- Providentia realiseert 8 sociale huurappartementen in houtskeletbouw in het CBO-project Jef Denijn in Zemst (VMSW PPS-formule Constructieve Benadering van Overheidsopdrachten). Het CBO-project Heirbaan in Opwijk voorziet 16 sociale huurwoningen. De ARGO-site in Londerzeel wordt sinds 2013 ontwikkeld in het kader van de bijzondere 'Design & Build grote projecten'-procedure van de VMSW. In een samenwerking met de gemeente, VMSW en Vlabinvest zal Providentia er een project voor 44 sociale woningen realiseren.
- De grondprijzen in de verschillende gemeenten van het actieterrein weken in 2013 over het algemeen niet zover af van het Vlaamse gemiddelde van 205 euro/m<sup>2</sup>, uitzonderingen als Wemmel met 457 euro/m<sup>2</sup> en Opwijk met 80 euro/m<sup>2</sup> daargelaten. De gemiddelde grondprijs bedroeg voor het gehele actieterrein 225 euro. Voor het actieterrein en voor Vlaanderen stegen de prijzen op 5 jaar tijd met 10%. De SHM wijst erop dat een groot deel van haar actieterrein in de Vlaamse Rand ligt, wat een bepalende factor is voor de hoge grondprijzen en prijsstijgingen. Toch neemt Providentia nu al initiatieven om de mogelijkheden te onderzoeken om op middellange of langere termijn projecten te kunnen realiseren op haar gronden in woonuitbreidingsgebieden (WUG). Dat is het geval in Affligem met de Pastorijweg, in Roosdaal met Steenmeers, Londerzeel met Zandvat en Dilbeek met de Emile de Blutslaan.
- Omwille van de opheffing van de sociale last (arrest Raad van State van 17/10/2014) is een aantal projecten afgevoerd of opgeschort, bijvoorbeeld in Asse-Zellik De Deckerstraat. Volgens de SHM hebben sommige betrokken partijen evenwel toegezegd om op vrijwillige basis de afspraken over de niet langer verplichte sociale last toch te zullen nakomen. Dat is onder meer het geval in de projecten Klein Holland en Meerstraat in Londerzeel en in het project Heikestraat in Boortmeerbeek.

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

Beoordeling: goed voor de huur- en de koopactiviteiten

De visitatiecommissie vindt dat Providentia haar aanbod van sociale huur- en koopwoningen goed afstemt op de noden van verschillende grote doelgroepen. Dat blijkt uit de verscheidenheid aan woningtypes (aantal slaapkamers en aantal bewoners) en woningsoorten (appartementen, duplexen en eengezinswoningen). De woningprogrammatie wordt voorgesteld, overlegd en bevestigd op het lokaal woonoverleg in elke gemeente. Ook voor meer specifieke kleinere doelgroepen creëert Providentia een huuraanbod dat beantwoordt aan de huidige noden.

- Bij de zittende huurders is er over de jaren 2009-2013 een lichte toename van gezinshoofden van 65 jaar en ouder van 28% naar 30% en een iets sterkere toename van alleenstaanden (1-persoonsgezinnen) van 40% naar 43%. Tot op bepaalde hoogte overlappen beide doelgroepen elkaar en allebei hebben ze vooral nood aan kleinere woningen met 1 of 2 slaapkamers. Dat geldt echter ook voor de groep kleinere gezinnen, bijvoorbeeld eenoudergezinnen met 1 of 2 kinderen en koppels zonder kinderen. Door de aanhoudende vergrijzing en gezinsverdunding is het aannemelijk dat de vraag naar kleinere woningen niet meteen zal afnemen. Einde 2014 is het aandeel kleine gezinnen bij de zittende huurders 2.351 of 88% en bij de nieuwe huurders 191 of 85%. Het aandeel middelgrote gezinnen van 4 of 5 personen waarvoor een woning met 3 slaapkamers geschikt is komt op 6% van de zittende huurders en 9% van de nieuwe huurders. Helemaal aan de andere kant van het zich alsmaar uitbreidend spectrum van gezinsvormen zijn er de grotere gezinnen waar bijvoorbeeld nieuw-samengestelde gezinnen dan weer een grote woning nodig hebben met 4 of meer slaapkamers. Einde 2014 zijn er bij de zittende huurders 154 grote gezinnen met 5 en meer kinderen. Bij de nieuwe huurders zijn dat er 13.
- Een overzicht van mutaties (interne verhuizingen) over de periode 2009-2013 geeft een jaarlijks gemiddelde van 25 gezinnen. Daarvan verhuizen er gemiddeld 14 naar een grotere woning en 11

naar een kleinere woning. Er zijn dus meer grotere woningen beschikbaar geweest dan kleinere. Jaarlijks verhuist gemiddeld 1% van alle gezinnen naar een andere woning van de SHM. Slechts een minderheid daarvan muteert naar een kleinere woning. Daaruit blijkt geen mutatie-stimulerend beleid om onderbezette woningen beschikbaar te krijgen voor nieuwe en grotere gezinnen. Een aanwijzing van de graad van onderbezetting is af te lezen uit de statistieken van de VMSW. Vergelijking van het theoretisch aantal personen per woning tegenover het effectieve aantal bewoners bij Providentia en in Vlaanderen komt neer op een 'tekort' van 1,33 bewoner per woning bij Providentia tegenover 1,05 bewoner in Vlaanderen.

- De samenstelling van het aanbod huurwoningen van Providentia bevestigt deze observatie. In 2013 zijn er op 2.842 woningen 1.335 kleinere met 0, 1 of 2 slaapkamers (47%), 1.150 middelgrote met 3 slaapkamers (41%) en 357 grotere met 4 of meer slaapkamers (12%). Er zijn bij de SHM bijna dubbel zoveel gezinnen die een kleinere woning zouden kunnen betrekken dan er kleinere woningen zijn. Aan de andere kant zijn er vijf maal meer middelgrote en dubbel zoveel grotere woningen dan er 'passende' gezinnen voor zijn.
- In 2013 bestond het patrimonium uit 35% appartementen, 19% duplexen en 46% eengezinswoningen. Met bijna 700 geplande nieuwe huurwoningen erbij wordt die verhouding 32% appartementen, 28% duplexen en 40% eengezinswoningen. Het aandeel appartementen daalt, dat van de duplexen stijgt aanzienlijk en het percentage eengezinswoningen neemt af. De VMSW omschrijft in de C2008 de duplex als een stapelwoning met een benedenwoning en een bovenwoning. Beide woningen functioneren afzonderlijk van elkaar zonder gemeenschappelijke ruimte en bij Providentia heeft de helft van de duplexen een eigen tuin. Volgens de SHM houdt het grote aandeel duplexen verband met de bijzondere voorschriften, gevoegd bij het gewestplan Halle-Vilvoorde en meer specifiek met artikel 8 van de aanvullende stedenbouwkundige voorschriften waarbij overwegend een maximum van 2 woonlagen wordt opgelegd in woongebieden, de 'stadscentra' (van Halle, Vilvoorde en Asse) uitgezonderd. Vandaar de keuze van de SHM om relatief veel duplexen te realiseren waarmee ze het voorschrift formeel volgt maar toch nog een redelijke dichtheid kan realiseren. De SHM stelt dat het voorschrift alleszins een hypotheek legt op de projectontwikkeling die de hogere overheid nochtans eist (BSO) en die ook niet strookt met het principe van gedeconcentreerde bundeling in de dorpskernen uit het ruimtelijk structuurplan Vlaanderen (RSV). De relatieve daling van het aandeel appartementen in het toekomstig patrimonium is tekenend voor de complexiteit van de projectontwikkeling in het actieterrein.
- Door in de woningprogrammatie voor de nieuwe projecten vooral meer kleinere appartementen op te nemen probeert de SHM tegelijkertijd te beantwoorden aan de vraag van kandidaat-huurders naar kleinere woningen en iets te doen aan het vraagstuk van de onderbezetting. Met de realisatie van 700 geplande woningen stijgt het aandeel kleinere woningen van 47% naar 53%, daalt dat van de middelgrote woningen van 40% naar 37% en dat van de grote woningen van 13% naar 10%. Er zijn echter sowieso te weinig kleinere woningen beschikbaar zodat, om nog iets aan de onderbezetting te doen, ook het promoten van een mutatie naar een kleinere woning niet voor de hand ligt. De visitatiecommissie beperkt daarom haar suggestie momenteel tot het aanprijzen van een mutatie naar een beter aangepaste woning wanneer in eenzelfde buurt of wijk nieuwe woningen beschikbaar komen. Ze verwacht evenwel dat Providentia verder gaat op het pad om in bepaalde wijken aan een weloverwogen kleinschalige vervangingsbouw en uitbreidingsbouw te doen. De SHM geeft aan dat er wel degelijk aandacht is voor een mutatie-stimulerend beleid onder de vorm van de realisatie van andere woningtypes, complementair aan de bestaande in de wijk. Eerste voorbeelden van dergelijke ontwikkelingen van een beleid gericht op 'levenslang wonen' zijn het PIVO-project in Asse en in de toekomst de projecten Zandvat in Londerzeel (vervanging) en Loveld in Schepdaal-Dilbeek (uitbreiding met kleinere woningen bij bestaande grotere entiteiten).

- De geplande sociale koopprojecten waarvan de woningprogrammatie al gekend is bestaan uitsluitend uit eengezinswoningen met 3-slaapkamers. De SHM bouwt bewust geen koopappartementen om problemen met een syndicus en met mede-eigendom te voorkomen. Bovendien zijn kandidaat-kopers zelden geïnteresseerd in grondgebonden woningen met minder (en ook met meer) dan 3 slaapkamers. Het woningtype met 3 slaapkamers is geschikt voor gezinnen van 4, 5 en zelfs 6 personen en de woningen zijn vaak ook nog eenvoudig uit te breiden met kamers op de zolderverdieping. In de periode 2009-2013 heeft Providentia 74 sociale koopwoningen verkocht, eengezinswoningen met voornamelijk 3 slaapkamers en in mindere mate 4 slaapkamers. De SHM heeft weet van maar 1 vraag naar de realisatie van koopappartementen als invulling van een sociale last, maar het project is niet doorgegaan.
- Nieuwe projecten komen tot stand in nauwe samenwerking met de gemeenten. Voor de woningprogrammatie in de projecten analyseert Providentia haar wachtlijsten om de behoeften te kennen. Ze hanteert die analyses als een beleidsinstrument. Daarbij gebruikt ze detailinformatie over evolutie en actuele situatie van de wachtlijsten in elke gemeente. Providentia probeert om een sociale mix tot stand te brengen, op project-, wijk- of gemeentelijk niveau met zowel huur- en koopwoningen, als sociale en Vlabinvest-woningen in verschillende soorten en typologieën. De hele afweging wordt evenwel grondig besproken bij elk lokaal woonoverleg en in functie van de objectieven gecoördineerd door medewerkers van de diverse IGS-en. De adviezen van elk lokaal woonoverleg houden naast de conclusies uit de wachtlijstanalyse van de SHM ook rekening met alle stedenbouwkundige, architecturale, socio-culturele (lokale binding) en economische aspecten. Niet enkel op basis van overwegend sociale aspecten, maar aan de hand van al deze elementen samen wordt de bebouwingswijze van het terrein en van aantal, soort en type woningen bepaald.
- Providentia houdt rekening met de behoeften van kleinere, meer specifieke doelgroepen en creëert daarvoor het nodige aanbod. In 8 gemeenten verspreid zijn er 140 woningen beschikbaar voor specifieke bejaardenhuisvesting, conform de criteria 'bouwen voor ouderen' uit de C2008 van de VMSW. Verspreid over 10 gemeenten biedt de SHM bovendien in totaal 37 woningen voor minder validen aan, bewoonbaar voor rolstoelgebruikers. Ten slotte heeft de SHM in Grimbergen, al sinds 1986, een cluster van 11 ADL (Activiteiten van het Dagelijks Leven)-woningen voor zelfstandig wonen van personen met een fysieke handicap. Voor de directe toekomst zijn er in 9 projecten verdeeld over 7 gemeenten nog in totaal 50 nieuwe huurappartementen voorzien aangepast voor bewoners met een fysieke beperking.
- Buiten het sociale huurstelsel worden in Asse telkens 2 woningen verhuurd aan de Dienst Begeleid Wonen Hopperank vzw en aan het Woon- en Ondersteuningscentrum Ter Linde. De vzw Integratie Zelfstandig Wonen (IZW), die instaat voor de begeleiding van de bewoners van de ADL-woningen, huurt nog 1 woning buiten stelsel als ADL-centrale. IZW is door het VAPH erkend als dienst zelfstandig wonen. Verhuringen buiten het sociale stelsel zijn er ook aan de OCMW's van Asse (2), Bever, (1), Dilbeek (1), Grimbergen (1), Kampenhout (1), Kapelle-op-den-Bos (5), Londerzeel (4), Meise (5), Roosdaal (2) en Zemst (1).
- Recent worden door Providentia in samenwerking met het Medisch Pedagogisch Centrum Sint-Franciscus 4 appartementen ter beschikking gesteld voor maximum 5 personen met een handicap in het PIVO-complex in Asse. De voorrangsregel is via een doelgroepenplan opgenomen in het LTR (lokaal toewijzingsreglement) van de gemeenten van het IGS Regionaal Woonbeleid Noord-West-Brabant. Op eenzelfde manier is in het LTR van de gemeente Zemst een voorrangsregel gekoppeld aan het specifiek huisvestingsproject voor campingbewoners. Het project Solarium kadert in het provinciaal initiatief voor de aanpak van de problematiek van de permanente bewoning van weekendverblijven en op campings. Na de vereiste

bestemmingswijziging via een gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplan (GRUP) zijn in 2012 32 bijzondere sociale woningen gerealiseerd voor ex-campingbewoners.

#### **PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN**

**Eindoordeel: goed**

Providentia heeft de realisatie gepland van honderden nieuwe sociale huur- en koopwoningen. In 2014 heeft ze 113 huur- en 50 koopwoningen gebouwd, wat neerkomt op meer dan 3 keer het jaarlijks gemiddelde van 55 woningen in 2009-2013. De inspanning die de SHM zou moeten leveren om in alle gemeenten de BSO's te halen ligt rond 310 woningen per jaar. Het mag benadrukt dat de verantwoordelijkheid daarvoor zeker niet alleen en niet in de eerste plaats bij de SHM ligt.

In 2009-2013 bemiddelde de SHM 245 bijzondere sociale leningen en het jaarlijks leenvolume werd 4 keer groter sinds in 2009. Vermits de gemeenten geen prioriteit geven aan het realiseren van sociale kavels brengt Providentia er geen op de markt.

De SHM koopt, verkoopt en ontwikkelt voortdurend gronden en vergroot haar grondreserve. Ze combineert verschillende mogelijkheden en werkwijzen om haar projecten te realiseren.

Uit de verscheidenheid aan woningtypes, -soorten, -aantallen en -categorieën blijkt een weloverwogen afstemming van het aanbod op de noden en mogelijkheden van verschillende grote doelgroepen. Bovendien creëert Providentia in overleg met de welzijnsorganisaties een passend woningaanbod voor specifieke en kleinere doelgroepen.



## 4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

### SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

#### OD 2.1 De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig

Beoordeling: goed voor de huuractiviteiten

Na een wat aarzelende start in 2010 bij het begin van het Energie Renovatie Programma 2020 (ERP 2020) van Vlaanderen heeft Providentia in 2012 en vooral in 2013 een grote inspanning geleverd zodat bij de laatste stand van zaken eind 2014 het ERP 2020 al voor grootste deel verwezenlijkt is. De SHM beschikt over een goede renovatieplanning voor grotere onderhoudswerken en over een sterk gediversifieerde aanpak van de onderhouds- en herstelwerkzaamheden. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- Volgens de patrimoniumenquête van de VMSW voldoet eind 2014 al 89% van de 2.989 woningen van Providentia aan de 3 vereisten van het ERP 2020 (isolerende beglazing, dakisolatie en energiezuinig verwarming). Van de andere SHM's staat 87% daar minder ver in. In 2010 was maar 47% van al haar woningen in orde met isolerende beglazing, dakisolatie en energiezuinig verwarming. De SHM is er in geslaagd om dit aandeel in de periode 2011-2013 bijna te verdubbelen. Haar zwakste punt in 2010 was de dakisolatie. Op dit ogenblik blijven nog 235 woningen zonder de vereiste dakisolatie. Nog 96 woningen beschikken niet over een performante energiezuinige verwarming, daarvan worden er 74 elektrisch verwarmd, en in 22 woningen heeft de huurder nog zelf kachels of andere verwarmingstoestellen geplaatst. Er zijn 10 woningen die tegelijkertijd de vereiste dakisolatie en de energiezuinige verwarming ontberen. Daar alle woningen intussen isolerende beglazing hebben, zijn er samen nog 321 woningen onder handen te nemen. Ze zijn opgenomen en gebudgetteerd in de meerjarenplanning tot en met 2019 (met 2020 als reserve).

De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia op 4 jaar tijd 1.097 van haar woningen gerenoveerd heeft zodat ze aan de vereisten van het ERP 2020 beantwoorden. In 2010 beantwoordden 1.251 van de 2.661 verhuurbare woningen aan de 3 vereisten. In 2013 waren er 2.842 verhuurbare woningen waarvan er 2.529 aan de 3 vereisten beantwoordden. Dat zijn er 1.278 meer dan in 2010. Er zijn echter ook 181 woningen bijgekomen ten opzichte van 2010. Deze 181 nieuwe woningen voldoen uiteraard aan de 3 vereisten. Bijgevolg heeft Providentia (1.278-181=) 1.097 woningen gerenoveerd. Voor de projecten voor de plaatsing van isolerende beglazing en voor de plaatsing van na-isolatie van zoldervloeren in het kader van het ERP 2020 doet Providentia beroep op financiële steun die de provincie Vlaams-Brabant biedt met renteloze leningen over een periode van 20 jaar. De financiering van de CV-reconversieprojecten gebeurde met eigen middelen: via renteloze renovatieleningen bij de provincie Vlaams-Brabant, aangevuld met diverse REG-subsidies (Rationeel EnergieGebruik).

- Providentia werkt met een overzichtelijke meerjarenplanning waarin voor alle woninggroepen (met soort en aantal woningen) 5 renovatiewerkzaamheden zijn opgenomen: dakisolatie, buitenschrijnwerk (isolerende beglazing), CV-installaties, zolderisolatie en schilderwerken. Voor elk werk wordt het budget en eventueel het subsidiebedrag vermeld met inkleuring naargelang het om een definitieve of een geschatte waarde gaat. De planning vermeldt geplande werken tot 2017. Dat betreft nog een reeks CV-installaties en extra isolatie van zoldervloeren. De planning start met het jaar 2010 en de voortgang in de uitvoering van het ERP 2020 is er gemakkelijk uit af te lezen.

- De opeenvolgende jaarverslagen tonen de groeiende complexiteit van de renovatie- en onderhouds- en herstelwerkzaamheden. In 2010 werden die enkel per woning vermeld, in 2011 al per woning en wijk, in 2012 kwam het hoofdstuk schadegevallen, in 2013 werden de werken in 10 verschillende hoofdstukken opgedeeld. Voor de renovatie zijn er de al hoger vernoemde werken die deel uitmaken van de meerjarenplanning. Daar worden de preventieve renovaties aan toegevoegd zoals het vervangen van dakbedekking, aanpassingen voor brandveiligheid en betonreparaties van balkons bij clusters van meerdere woningen. De dienst patrimonium-onderhoud bereidt de renovaties en de preventieve renovatiedossiers voor. De dossiers worden in eigen beheer opgemaakt samen met de dienst patrimonium-nieuwbouw.
- De ‘opfrissingswerken tussen 2 verhuringen’ vallen onder de noemer onderhouds- en herstelwerken. Ze worden ofwel uitbesteed ofwel in eigen beheer uitgevoerd (54 woningen in 2013, 53 in 2014). Providentia heeft een eigen klusteam met 3 technische medewerkers die kleinere (en urgente) herstellingen kunnen uitvoeren in loodgieterij, tegelwerk, vloerbekleding en schilderwerk. De aansturing en de opvolging van de technische medewerkers gebeurt door de dienst patrimonium-onderhoud. Omvangrijkere opdrachten en/of schrijnwerk, dakwerk, werken centrale verwarming, worden uitbesteed aan verschillende aannemers. Preventief onderhoud met een grondige aanpak van afzonderlijke leegstaande woningen gebouwd voor 1990 wordt als een globale opdracht uitgevoerd door een externe aannemer op basis van een raamcontract (4 woningen in 2013, 5 in 2014). Ook raamcontracten met 4 onderaannemers voor buitenschilderwerk van houten schrijnwerk lopen momenteel in het kader van preventief onderhoud.
- Voor de werkzaamheden beginnen inventariseert de dienst patrimonium-onderhoud de algemene conditie van de woning en de beschadigingen of slijtages. De huurder wordt gestimuleerd om bepaalde zaken, waarvoor hij de kosten moet dragen, zelf op te knappen. Bij het vrijkomen van deze woningen voert het klusteam de eerste opruimingswerken uit en worden de effectieve werkorders geregistreerd en overgemaakt aan de betrokken externe aannemers. In overleg met de dienst patrimonium-onderhoud regelen de verschillende aannemers zelf de onderlinge coördinatie. De laatste kleine klussen, de controle op de uitvoering van de extern uitgevoerde opdrachten en het formele ‘nazicht verhuur-klaar’ worden uitgevoerd door het klusteam volgens een standaard karweilijst. Na uitvoering van de werkorders kijkt de dienst patrimonium-onderhoud de facturatie na. De eindcontrole gebeurt aan de hand van de opmerkingen bij de plaatsbeschrijving, die altijd opgemaakt wordt door een extern aangesteld deskundige (architect), en van de opmerkingen van de huurder bij het in gebruik nemen van de woning.
- Huurders contacteren dagelijks de dienst patrimonium-onderhoud voor het uitvoeren van herstellingen. Bij elke melding / klacht (per telefoon of post of via de website) wordt er nagegaan of de herstelling voor rekening van Providentia dan wel voor de huurder is. Bij herstel van ‘beschadigingen’ ten laste van de huurder wordt deze daarvan ingelicht en wordt hem eerst gevraagd om zelf de nodige initiatieven te nemen. De herstelling kan eventueel gebeuren met de hulp van Providentia maar dan voor rekening van de huurder.
- Indien het gaat om het verhelpen van een melding of klacht op kosten van de huurder wordt bij de dienst patrimonium-onderhoud een werkbbon opgemaakt voor een aannemer en/of voor het klusteam. De werkbbon wordt aan de aannemer verzonden en vooraf al telefonisch aangekondigd. De huurder wordt schriftelijk in kennis gesteld van de uitgaande werkbbon en wordt gevraagd om zelf met de aannemer de nodige afspraken te maken. Na uitvoering wordt de facturatie gecontroleerd. De huurder controleert of het werk naar voldoening is uitgevoerd. Bij de dienst patrimonium-onderhoud wordt de herstelling aangemerkt op de woningfiche (die de SHM heeft aangelegd voor heel haar patrimonium) zodat van elke woning de meest actuele



rapportering van alle herstellingen en onderhoudswerken beschikbaar is. Voor werken die buiten de expertise van het klusteam vallen of waarvoor geen tijd beschikbaar is doet Providentia beroep op 96 verschillende aannemers (leveranciers, bedrijven en zelfstandigen).

Providentia probeert daarbij zoveel mogelijk gebruik te maken van het aanbod van de sociale economiebedrijven. Ze werkt bijvoorbeeld samen met de vzw's 3Wplus en groep Intro bij het aanbrengen van na-isolatie in zoldervloeren en bij opfrissingswerken (woningrenovatie) tussen 2 verhuringen. Bovendien heeft de SHM raamcontracten lopen voor specifieke opdrachten zoals voor het onderhoud centrale verwarming en zichtbare delen van sanitaire installaties, poetsen van gemene delen, groen, liftinstallaties, platte daken en diverse kleinere contracten voor onderhoud van brandalarmsystemen, brandblusapparaten, enzovoort.

De aannemers zijn zowel betrokken bij de ad-hoc herstellingen als bij de raamcontracten. De uitvoering van de werken door de aannemer van het onderhoud centrale verwarming en sanitair worden via in-box opgevolgd door de dienst patrimonium-onderhoud. Bij de specifieke opdrachten met raamcontract gaat het meestal om meerdere afzonderlijke contracten bij verschillende aannemers. Het grote aantal aannemers heeft veel te maken met de uitgestrektheid van het actieterrein, waarbij de SHM bij voorkeur werkt met verschillende gespecialiseerde lokale opdrachthouders.

- Providentia levert zeer goede prestaties op het vlak van renovatie, zowel bij de uitvoering van het ERP 2020 en de preventieve renovatiedossiers als bij de renovatie aanpak van individuele woningen. Ze gebruikt daarbij een heldere en compacte meerjarenplanning die gekoppeld is aan de financiële planning.
- De SHM presteert goed voor het onderhoud en herstel op basis van meldingen, klachten en vaststellingen. Ze heeft daarvoor bij de dienst patrimonium-onderhoud een klein klusteam, doet beroep op een omvangrijk netwerk van onderaannemers en maakt gebruik van raamcontracten voor een aantal specifieke opdrachten. Daarmee slaagt ze erin de vereiste diensten te verlenen in een omvangrijk en complex actieterrein. De visitatiecommissie waardeert de gediversifieerde wijze waarop onderhoud en herstel aangepakt worden. In de visitatiegesprekken met externen zijn wel een aantal tekortkomingen gemeld onder meer over responstijden (de indruk te lang te moeten wachten, weinig informatie) en over de controle op de uitvoering van de opdrachten (zowel bij afzonderlijke als bij raamcontracten). De SHM zegt dat het afspreken van de herstelling regelmatig tot misverstanden leidt. Providentia schrijft een werkbond uit maar vraagt de huurder om zelf contact op te nemen met de aannemer, en omgekeerd, om onderling af te spreken. Dit lijkt de SHM het meest efficiënt. Toch gebeurt het soms dat huurders afwachten tot de afspraak gemaakt is, en dan beweegt er natuurlijk niets. De helft van de 32 klachten in het overzicht van de periode 2009-2013 dat de visitatiecommissie kon inzien gaat over onderhoud en herstellingen. Dat komt neer op 3 klachten op een gemiddeld jaarlijks totaal van 6 klachten bij ongeveer 3.000 huurders of kandidaat-huurders van Providentia. Met andere woorden een groot aandeel in een beperkt aantal klachten.
- De visitatiecommissie suggereert om een inspanning te leveren op het vlak van opvolging, rapportering en communicatie over deze responstijden en over de uitvoering van de opdracht. De analyse van de responstijden leidt tot een beter inzicht in de tijd die nodig is om een bepaalde interventie uit te voeren en kan ook duidelijk gecommuniceerd worden aan de huurder, zodat het verwachtingspatroon afgestemd wordt op de analyses van de SHM. Omgekeerd laat een dergelijke analyse ook toe om zowel de verschillende onderaannemers beter op te volgen en de huurders te ondersteunen bij het beoordelen van de uitvoering van de opdracht als om doelstellingen voor het reduceren van de verschillende responstijden en voor het bewaken van de kwaliteit van de uitvoering.

## OD 2.2: De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

De wijze waarop een SHM kan bijdragen tot een beter milieu steunt over het algemeen op twee principes, namelijk het voorkomen van onnodig gebruik van ruimte, grondstoffen en energie, en het maximaal aanwenden van (lokale) duurzame materialen. Ofschoon er geen uitgeschreven visie en strategie voorhanden is, heeft Providentia de nodige aandacht voor milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid bij heel wat initiatieven en projectaspecten. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze doelstelling als 'goed'.

- Inzake milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid volgt Providentia de richtlijnen van de VMSW vervat in de C2008-handleiding op. Ze houdt zich aan de geldende wettelijke normen en houdt al rekening met te verwachten korte termijn ontwikkelingen, zoals met een toekomstig E-peil van 54 waar op dit ogenblik een E-peil van 60 nog volstaat. Bij de visitatiegesprekken bleek dat de medewerkers passieve milieumaatregelen, voornamelijk gericht op een beter isolerend vermogen, verkiezen boven meer actieve systemen, bijvoorbeeld een gestuurde ventilatie, omwille van de soms complexe bediening van de systemen en de daaraan verbonden onderhouds- en herstelrisico's.
- Providentia hecht al geruime tijd belang aan EnergiePrestatieCertificaten (EPC) om de energetische kwaliteit van haar individuele woningen en van haar patrimonium als geheel in beeld te brengen. Het doel hiervan is om renovaties te gaan sturen in het kader van de kwaliteitsbewaking van het patrimonium. Na een korte beginperiode, toen Providentia dat zelf deed, is de opmaak van EPC's uitbesteed aan 2 energiedeskundigen die ieder een deel van het actieterrein voor hun rekening nemen. Van al haar woningen hebben er nu 1.035 of 35% een EPC. Daarvan hebben er 657 een hoge energetische kwaliteit (groen) en 216 een matige (geel), 130 een lage (oranje) en 32 een slechte (rood). Deze beide laatste categorieën komen bij voorrang in aanmerking voor renovatie in het kader van ERP 2020. Bij de 771 woningen gebouwd voor 2009 (start EPC verplichting) varieert de energetische kwaliteit sterk. De conclusies uit deze observatie hebben geleid tot een actieplan met als krachtlijnen het verfijnen van de cijfers voor het segment dat slecht tot zeer slecht scoort, het meten van de effecten van de uitgevoerde ERP 2020 ingrepen en het onderzoeken naar de wijze waarop bij nieuwbouw EPC's sneller kunnen opgemaakt worden.
- In aanvulling op de C2008 van de VMSW heeft Providentia Ontwerp Onderrichtingen (OO) 'algemene richtlijnen bij nieuwbouw en verbouwing voor projecten' (2009-update 2014) opgemaakt voor huur- en koopwoningen. Daarin wijst Providentia op het belang van coördinatie tussen de EnergiePrestatieBinnenklimaat-berekening (EPB) en de voorschriften van materialen in het bestek. Voor elk bouwproject wordt een EPB-verslaggever aangesteld. Er moet een volledige calorische berekening van de verwarmingsinstallaties door de aannemer opgemaakt en afgeleverd worden.
- Providentia verwijst in de documenten die voorafgaand aan de visitatiecommissie ter voorbereiding werden bezorgd (onder meer in de ontwerprichtlijnen) naar de volgende uitgangspunten bij het aanwenden van duurzame concepten, materialen en technieken bij het streven naar kwaliteitsvolle maar eenvoudige, duurzame en compacte architectuur:
  - voorkeur voor onderhoudsarme, recycleerbare bouwmaterialen: gevelsteen en dakpannen uit gebakken klei, PVC-buitenschrijnwerk, tegelvloeren in de slaapkamers.
  - voorkeur voor duurzame technische installaties: hoog-rendement condenserende gaswandketels, vraag-gestuurde ventilatiesystemen C+.
  - rationele ontwerpprincipes: compactheid van bouwvolumes, geschakelde of gestapelde volumes, beperken van de warmteverliesoppervlakte van de buitenschil.

- het gebruiken van alternatieve technieken of bouwwijzen in recente projecten: plaatsing op het dak van zonnecollectoren voor de werking van liften en verlichting in de gemeenschappelijke delen van de gerenoveerde woonblokken in de Reinaertwijk te Groot-Bijgaarden-Dilbeek, het voorzien van een gemeenschappelijke stookplaats in combinatie met een individuele afrekening van het energieverbruik in het project Krokegemseweg te Asse, het gebruik van groendaken in het project Van Malderenstraat te Asse, de toepassing van houtskeletbouw in het CBO-project in de Jef Denijnlaan te Zemst.
- In het project 'energiesnoeiërs' werkt Providentia samen met organisaties uit de sociale economie (groep Intro, 3Wplus en Zilverpunt) om haar huurders te stimuleren tot een zuiniger energie- en watergebruik. Er worden energiescans gemaakt van de woning, rookmelders geplaatst en tips gegeven aan de bewoners voor een zuiniger wonen. Meer informatie over milieuvriendelijkheid vinden de huurders recent ook in de huurdersmap, de huurderskranten en op de website. Er is een handleiding voor het gebruik van de CV-installatie beschikbaar (voor huurders en voor kopers). Bij nieuwe projecten organiseert Providentia 'kijkdagen' voor de nieuwe bewoners, huurders en/of kopers, om ter plaatse onder meer het gebruik van de verwarming, de boiler en het ventilatiesysteem toe te lichten.
- Providentia beschikt niet over een uitgeschreven visie en strategie inzake milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid. Van de SHM wordt echter verwacht dat ze een eigen kijk ontwikkelt op het milieuvraagstuk en op het daaraan inherente spanningsveld met de betaalbaarheid. De visitatiecommissie raadt Providentia aan om een visie uit te werken waarmee de huidige en de toekomstige initiatieven in een breed kader kunnen gevat worden. Daarmee krijgen ze richting en samenhang zodat het voor bewoners, ontwerpers en uitvoerders, maar ook voor medewerkers van de SHM duidelijk wordt hoe ze kunnen bijdragen aan een milieuvriendelijkheid die voor iedereen betaalbaar blijft.

### **OD 2.3 De SHM bouwt aanpasbaar**

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

Providentia heeft heel wat aanpasbare en aangepaste woningen gerealiseerd. De SHM maakt haar patrimonium 'flexibel inzetbaar' en 'toegankelijk' voor verschillende doelgroepen. Ze houdt hierbij rekening met principes van rolstoelbezoekbaarheid en aanpasbaarheid. Ze beschikt daartoe over een efficiënte en effectieve strategie. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- Aanpasbare woningen zijn woningen die zo gebouwd zijn dat ze met kleine ingrepen kunnen worden aangepast aan wijzigingen in de samenstelling van het gezin of aan een beperkte zelfredzaamheid van de bewoners.  
Aangepaste woningen zijn woningen waarin meer geïnvesteerd is dan in een 'gewone sociale huurwoning', waardoor de woning aangepast is aan de bewoner met een fysieke beperking.
- In 2013 heeft Providentia in 3 projecten 15 aanpasbare huurwoningen gebouwd op een totaal van 27 woningen, of een aandeel van 37%. Over de periode 2009-2013 haalt Providentia in 7 projecten een aandeel van 26 aanpasbare woningen of bijna 13% op het totaal aantal van 202 gerealiseerde huurwoningen. De 26 aanpasbare woningen zijn gelegen in 5 gemeenten: Dilbeek (6), Grimbergen (3), Kampenhout (4) en Kapelle-op-den-Bos (4).  
Tot nu toe heeft Providentia geen aanpasbare koopwoningen gerealiseerd, maar voor de toekomst staat er het gemengd project voor 40 huur- en 20 koopwoningen in de steigers in de Heilig Hartlaan te Asse waarvan bij 8 koopwoningen de garage kan worden omgebouwd tot een extra gelijkvloerse slaapkamer.

- In de woningen gebouwd vanaf 2009 zijn alle woonoppervlakken in eengezinswoningen en appartementen op de begane grond en alle met een lift bereikbare appartementen rolstoelbezoekbaar. Meer bepaald zijn drempels niet hoger dan 2 cm, zijn er ruimere deurbreedtes, is het toilet rolstoelbezoekbaar en is de leefruimte ruimer gedimensioneerd. Bij appartementsgebouwen wordt gestreefd naar een optimale verdeling van aanpasbare en overige woningen in functie van de structuur en de opbouw van het gebouw en in functie van de behoefte. Gemeenschappelijke delen van een woongebouw, de omgevingsinfrastructuur en alle andere publiek toegankelijke ruimten moeten voor iedereen toegankelijk zijn.
- Bij nieuwbouwprojecten voor koopwoningen en bij renovaties van huurwoningen wordt in de C2008 aangepastheid en rolstoelbezoekbaarheid slechts aanbevolen en niet opgelegd. Toch houdt Providentia rekening met deze richtlijnen. Bovendien vertaalt preventief bouwen voor een toenemend aantal minder mobiele gebruikers/bewoners zich bij het ontwerpen in voorzieningen die nauwelijks impact hebben op de kostprijs. Het gaat dan onder meer om inloopdouches, handgrepen, stopcontacten op hoogte, en het toepassen van meer open planconcepten. Deze voorzieningen zijn opgenomen in de Ontwerp Onderrichtingen van de SHM en zorgen er voor dat een woning langer kan bewoond worden, ook wanneer de mobiliteit van de bewoner afneemt.
- In 9 projecten gelegen in 7 verschillende gemeenten van het actieterrein die op korte termijn zullen worden gerealiseerd voorziet Providentia in totaal 50 bijkomende voor minder validen aangepaste huurappartementen.
- 
- De SHM staat open voor een aanpassing van de woning als de bewoner omwille van zijn verminderde zelfredzaamheid hierom vraagt. Ze heeft voor woningen in het huidige patrimonium, waar geen aanpasbare types werden opgenomen, op vraag van de huurder al herhaaldelijk aanpassingen toegestaan en uitgevoerd. De betrokken huurders worden geïnformeerd over de subsidiemogelijkheden bij de provincie Vlaams-Brabant (aanpassingspremie) en bij het VAPH. Providentia komt echter zelf niet tussen in de kosten.

## **PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING**

**Eindoordeel: goed**

**Providentia levert zeer goede prestaties op het vlak van renovatie. Ze gebruikt daarbij een heldere meerjarenplanning en koppelt daar de financiële gegevens aan. De SHM presteert goed in onderhoud en herstel maar zou over het geheel genomen werk moeten maken van de controle op de uitvoering en op de responstijden. Met het formuleren van een heldere doelstelling en het uitschrijven van enkele procedures kunnen verbeteringen in kaart gebracht worden.**

**Ofschoon geen uitgeschreven visie en strategie voorhanden is, neemt de SHM heel wat initiatieven die impliciet aantonen dat er de nodige aandacht bestaat voor milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid. Het is aan te raden die impliciete visie en strategie uit te schrijven om voor iedereen de richting en de samenhang van initiatieven op vlak van betaalbare milieuvriendelijkheid te verduidelijken.**

**De SHM heeft zowel woningen aanpasbaar gebouwd als aangepaste woningen gerealiseerd. Ze heeft een duidelijke visie en strategie op aanpasbaar bouwen en aangepast wonen van de individuele bewoner, zowel huurder als koper.**

## 4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

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

#### OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor huuractiviteiten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor koopactiviteiten

Providentia pakt de uitwerking van haar projecten op een professionele wijze aan. In een eerste stap wordt het programma bepaald in overleg met de gemeente en de andere woonactoren. De architect wordt aangesteld op basis van de jurering van verschillende project-specifieke conceptschetsen, die meteen zorgen voor een eerste kennismaking en waardevolle feedback van de jury een ene bijsturing in een vroeg stadium. Providentia maakt zoveel mogelijk gebruik van de beschikbare subsidies voor de aanleg van infrastructuur of voor vervangingsbouw (Vlaams-Brabant). De projecten worden goed opgevolgd. Daartoe werden de nodige tools ontwikkeld, waaronder eigen ontwerprichtlijnen en ene opvolgingsmethodiek. Niettemin stelt de visitatiecommissie vast dat op verschillende werven systematisch een aantal contractwijzigingen moest goedgekeurd worden met betrekking tot ondergrondse massieven, grondverzet en funderingswijze en dat de contractwijzigingen ook hoger liggen dan bij andere SHM's. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor prijsbewust bouwen voor verbetering vatbaar en beveelt aan om meer aandacht te besteden aan prijsbewust bouwen vanaf de ontwerpfase.

- Providentia beschikt sinds 2009 over eigen ontwerprichtlijnen die geactualiseerd zijn tot in februari 2014. De ontwerprichtlijnen zijn van toepassing voor huur- en koopwoningen. Daarin wordt voldoende aandacht besteed aan het beperken van gemeenschappelijke ruimtes, aanpasbaar bouwen en materiaalkeuzes die de kostprijs van het onderhoud beïnvloeden.
- De selectieprocedure voor de aanstelling van een architect werd gewijzigd in 2012 om enerzijds een maximaal aantal kandidaten te bereiken en anderzijds een zo goed mogelijke conceptuele benadering te krijgen van de invulling van een bepaalde grond. Providentia werkt nu met een open oproep waarbij aan de hand van een project-specifieke conceptschets een globale visie op de voorliggende opdracht gepresenteerd wordt met een bondige omschrijving van de belangrijkste uitgangspunten, een schetsvoorstel tot inplanting van woonvolumes, parkeerinfrastructuur, groenvoorziening en wegenis en een impressie van gewenste bouwvolumes, architecturale invulling en ruimtelijke sfeer. De conceptuele voorstellen worden vervolgens door een jury beoordeeld, waarin vaak ook een burgemeester of schep en van de betrokken gemeente, de gemeentelijke en de gewestelijke stedenbouwkundige ambtenaren, de sectorarchitect van de VMSW en soms ook een medewerker van het agentschap gesubsidieerde infrastructuur zetelen. Dit biedt het voordeel dat er onmiddellijk feedback is vanuit de stedenbouwkundige visie van de gemeente en vanuit technisch oogpunt van de VMSW, terwijl de jurering omgekeerd ook al een eerste kennismaking biedt met het project. Providentia heeft voor de jurering ook een eigen beoordelingsmethodiek uitgewerkt, waarbij de evaluatie op een evenwichtige manier gebeurt op basis van de stedenbouwkundige visie, de architecturale benadering en de integrale bouwkwiteit van het voorstel. Ook de financiële en duurzaamheidsaspecten komen daarbij aan bod. Volgens Providentia biedt deze werkwijze bijkomend het voordeel dat de architecten zich niet onderscheiden op basis van allerlei dure ingrepen en dat het winnend concept in een vroeg stadium kan bijgestuurd worden. De visitatiecommissie onderkent in de toepassing van de open oproep een goede praktijk die ook bij andere SHM's wordt toegepast, maar vindt dat de beoordelingsmethodiek die Providentia toepast ook nuttig kan zijn voor andere SHM's.

- Bij de uitwerking van de projecten streeft Providentia ernaar om gemengde projecten te realiseren op niet uitgeruste gronden (ca. 75% van haar totale grondvoorraad bestaat uit niet-uitgeruste gronden, zie OD 1.4), waardoor de infrastructuur volledige gesubsidieerd wordt. Naar eigen zeggen heeft de SHM ook geleerd dat het beter is om de aanbesteding voor deze infrastructuurwerken in ieder geval apart te organiseren, omdat dat anders kostprijsverhogend werkt omdat de hoofdaannemer een bijkomende marge neemt op de kostprijs van de infrastructuurwerken. Qua minimale schaalgrootte stelt de SHM een drempel van 6 wooneenheden voorop, al wijkt ze daar ook soms vanaf indien daar een goede reden voor bestaat, zoals wanneer er bijvoorbeeld nog geen aanbod is in een bepaalde gemeente.
- Providentia heeft drie projectleiders die de verschillende werven onder elkaar in drie zones verdeeld hebben volgens hun woonplaats en die wekelijks de werfvergaderingen opvolgen. De globale coördinatie gebeurt aan de hand van een overzicht van de verschillende projecten, waarbij telkens aangeduid wordt wie een project opvolgt en in welke fase het zich bevindt, de start van de werf, de aannemer, de data van voorlopige en definitieve oplevering en eventueel de partij die het onderhoud uitvoert. Verder volgt Providentia de werven, de vorderingsstaten en de meerwerken op aan de hand van overzichtelijke templates.
- De contractwijzigingen voor nieuwbouw huurwoningen bedroegen 1,8% in 2011 en 2,3% in 2012. Dat was hoger dan bij 80% van de SHM's in 2011 en hoger dan bij 65% in 2012. De contractwijzigingen hadden in 2011 betrekking op de werven Milleniumstraat (22 huur- en koopwoningen, Opwijk), Camping Solarium (pilotproject campingbewoners – 32 woningen in Zemst) en het project 'de Roen' (Galmaarden, 12 huurwoningen). In 2012 ging het hoofdzakelijk om een andere fase van het project in de Milleniumstraat (28 huur- en koopwoningen), 15 woningen in de Valkenstraat (Londerzeel) en 19 woningen in de Verbindingsweg (Kappellen-op-den-Bos). In 2013 werden enkel 2 gemengde projecten gerealiseerd (Bukenhof, Kampenhout, 20 woningen en Kloosterstraat, Zemst, 21 woningen), waar de contractwijzigingen respectievelijk 0,4% en 1,3% bedroegen. In beide projecten hadden de contractwijzigingen betrekking op aanpassingen aan de funderingen en moest worden gewacht op de nutsaansluitingen, met een indexering van de bouwkost tot gevolg. Er waren geen contractwijzigingen voor projecten nieuwbouw huurwoningen in 2013. Uit de hierboven weergegeven cijfers blijkt de SHM er steeds beter in slaagt om voor wat betreft nieuwbouw binnen het aanbestedingsbedrag te blijven, maar dat er nog enkele aandachtspunten zijn zoals de funderingswijze.
- Voor wat betreft de renovaties liggen de percentages contractwijzigingen nog hoger: in 2011 werd in de Kersenlarenlaan (Kapelle-op-den-Bos) een vervangingsbouw (afbraak en heropbouw van een woning in een bestaande context) gerealiseerd van 12 woningen waarbij de contractwijzigingen 2,55% van het aanbestedingsbedrag bedroegen. Voor dit project werd echter ook voor 264.000 euro aan subsidies ontvangen van de provincie Vlaams-Brabant. In 2012 werd in de Belstraat in Grimbergen een kleine vervangingsbouw gerealiseerd van 5 eenheden, waarbij de contractwijzigingen 2,6% bedroegen. Hier werden meerwerken betaald omwille van het uitvoeren van een archeologisch onderzoek en het aanleggen van bijkomende verhardingen. Het hoogste percentage aan meerwerken (3,7%) werd goedgekeurd in 2013 voor het project Rodenberg (30 woningen, Groot-Bijgaarden-Dilbeek). De grootste contractwijzigingen betroffen hier kokeropeningen in vloeren, bijzondere dekvloeren, betonherstellingen en terrasbergingen.
- Voor wat betreft de koopwoningen zien we een gelijkaardig beeld. In 2010 werd voor het project in de Broekstraat (10 koopwoningen) een bedrag van 132.000 euro aan meerwerken goedgekeurd op een aanbestedingsbedrag van 1.120.000 euro (12%). Deze meerwerken werden vooral veroorzaakt door het roeren van de grond bij uitvoering van een archeologisch onderzoek. In 2012 kon de SHM in de Van Malderenstraat (Asse) wel 16 koopwoningen realiseren binnen de enveloppe van de aanbestedingsprijs. De prestatiedatabank vermeldt in 2012 ook 4,6%



contractwijzigingen bij fase 1 van het project in de Monnikbosstraat in Liedekerke (24 duplexappartementen), dat ook aangemerkt wordt als een koopproject. Uit de informatie die tijdens de visitatie door de SHM verstrekt werd, blijkt het enkel over huurwoningen te gaan, waarvan 6 Vlabinvest huurwoningen en 18 sociale huurappartementen. Het aanbestedingsbedrag lag evenwel ook 5,33% boven het maximum in de simulatietabel en 19,4% boven het NFS2 leningsplafond en de oorzaak hiervan was het volledig onderkelderen van het gebouw in plaats van slechts een deel ervan, waarbij de bijkomend gecreëerde kelderruimtes niet voorzien waren in de NFS2-tabel. Providentia slaagde er vervolgens wel in om het percentage contractwijzigingen te beperken tot 0,7% van het aanbestedingsbedrag. De visitatiecommissie raadt aan om reeds in een vroeger stadium de funderingswijze af te toetsen door middel van een sondering en een stabiliteitsstudie zodat de impact ervan ook meegenomen kan worden in de raming die aan de basis ligt van de financiering van een project (NFS2 tabel in dit geval). Het overschrijden van de leningsplafonds maakt een financiering met eigen middelen noodzakelijk en dit weegt uiteindelijk zwaar door in de financiële leefbaarheid van een SHM.

- De mediaan verkoopprijs voor een sociale koopwoning van Providentia bedroeg in 2013 189.200 euro. Dat is hoger dan bij 85% van de SHM's. In 2012 bedroeg de mediaan verkoopprijs nog 184.137 euro (hoger dan bij 82% van de SHM's), terwijl de mediaan verkoopprijs in 2010 nog 204.000 euro bedroeg (hoogste van alle SHM's). In 2010 leverde de SHM o.a. het project Broekstraat op, waar omwille van een afwijkende stedenbouwkundige visie bij de vergunningverlenende overheid slechts 10 koopwoningen gerealiseerd werden in plaats van de vooropgestelde 12 en de verkoopprijzen hoger lagen omwille van de grotere oppervlakte van de kavels. De mediaan verkoopprijs van een eengezinswoning op de vrije markt in het actieterrein lag in 2013 op 233.500 euro. Deze verkoopprijs was van 215.000 euro op 4 jaar tijd met 9% gestegen. De mediaan verkoopprijs van een sociale koopwoning lag bij Providentia in 2013 bijna 20% lager dan de mediaan verkoopprijs van een eengezinswoning in het actieterrein, terwijl die in 2010 maar een 5% lager lag.
- De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om de projecten zorgvuldig voor te bereiden, bijvoorbeeld door het voorzien van een sondering en een richtinggevende stabiliteitsstudie, en bij het uitwerken van het concept zeker binnen de genormeerde prijzen van de VMSW-simulatietabel te blijven, liefst met enige reserve om de realisatie van dergelijke projecten binnen budget te houden. Uit de simulatietabel voor fase 2 van de Monnikbosstraat (Liedekerke, 17 koopwoningen), blijkt bijvoorbeeld dat de raming reeds 7% boven het maximum van de simulatietabel (100%) lag, terwijl de aanbesteding gegund werd aan een prijs die 27% boven dit maximum lag. Daar bovenop werden nog voor ongeveer 5% contractwijzigingen (exclusief herzieningen) goedgekeurd, wat de totale prijs voor dit projectonderdeel brengt op 2.658.000 euro (inclusief herzieningen en waardeverminderingen) of ca. 156.000 euro per woning (exclusief grond, exclusief BTW). De visitatiecommissie vindt dat dit beter kan en beveelt Providentia aan om meer aandacht te besteden aan de kostprijs van woningen bij het ontwerpen, bijvoorbeeld door het opnemen van richtinggevende prijsnormen in de open oproep.

### **OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust**

Beoordeling: goed voor de huuractiviteiten

De gemiddelde huurlasten per woning die Providentia aanrekenen lagen in 2013 hoger dan bij 60% van de SHM's. Het grootste deel van de huurlasten betreft het onderhoud van CV-ketel, boiler en sanitair, waarvoor systematisch een onderhoudscontract afgesloten wordt met een externe partij en waarvoor de huurder wel beschikt over een permanente dienstverlening. Anderzijds blijken er, tussen de huurders onderling, grote verschillen te bestaan in de individuele huurlasten. Een analyse van de visitatiecommissie leert dat vooral bewoners van grotere appartementsgebouwen, aanzienlijk hogere huurlasten dienen te betalen, die het gemiddelde sterk overstijgen. Toch kon de

visitatiecommissie vaststellen dat Providentia zich inspant om de huurlasten te beperken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM als goed, maar vraagt de SHM om ook zelf analyses te maken van de evoluties in de huurlasten en na te gaan of deze door bijkomende investeringen in grotere flatgebouwen en ondersteuning van bewoners nog kunnen worden beperkt.

- De huurprijs vormt samen met de huurlasten en de kosten voor energie en water één van de belangrijkste uitgaven voor de sociale huurder. De SHM heeft geen invloed op de hoogte van de huurprijs, maar wel op de omvang van de huurlasten en voor een deel ook op de kosten voor energie en water.
- De mediaan huurprijs voor een appartement van Providentia bedroeg in 2013 227 euro en deze huurprijs was hoger dan bij 67% van de SHM's. Voor een eengezinswoning bedroeg de mediaan huurprijs 312 euro en dat is hoger dan bij 81% andere SHM's.
- De aangerekende huurlasten bedroegen in 2013 gemiddeld 340 euro per verhuurde woning per jaar. Dat is eveneens hoger dan bij 82% van de SHM's. De huurlasten zijn ook met meer dan 16% toegenomen ten opzichte van 2011, toen ze nog 292 euro per verhuurde woning bedroegen. De hoogte van de huurlasten wordt door de woon- en welzijnsactoren en de huurders die aanwezig waren op de visitatiegesprekken als problematisch ervaren. Huurlasten komen in de regel vaker voor bij flatgebouwen, maar het aandeel appartementen bedraagt bij Providentia iets minder dan 35% en dat stemt overeen met het mediaan aandeel appartementen voor alle SHM's.
- De belangrijkste huurlasten bestaan uit het onderhoud van de CV-ketel, de verwarmingsinstallatie en het sanitair (136 euro/woning), het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (55 euro/woning), het onderhoud van de liften (54 euro/woning per jaar of 155 euro/appartement per jaar) en andere vergoedingen (50 euro/woning). Bij het onderhoud van de liften is er een aanzienlijke stijging (28%) van de huurlasten in de periode 2011-2013, terwijl die voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen en van de verwarmingsinstallaties met ongeveer 5% gedaald zijn. Volgens de SHM waren de kosten voor liftonderhoud hoger door schade aangebracht door onbekenden. De hoogte van de huurlasten die betrekking hebben op het onderhoud van de verwarmingsinstallaties is volgens Providentia toe te schrijven aan de permanente dienstverlening (24h/24 en 7d/7 beschikbaarheid).
- Providentia beschikt over een gedetailleerd overzicht van de huurlasten, waarbij ze per complex een uitsplitsing maakt: onderhoud verwarmingsketel, boiler en sanitair, groenonderhoud, onderhoud gemeenschappelijke delen, reinigen septische putten en kosten voor liften en verzekeringen. Uit het overzicht blijkt eveneens dat de forfaitaire kosten voor het onderhoud van verwarmingsketels, boiler en sanitair het zwaarst doorwegen. Voor het groenonderhoud liggen de kosten het hoogst bij de gebouwen die bestemd zijn voor oudere huurders. De kosten voor gemeenschappelijk onderhoud lopen vooral op in de grotere appartementsgebouwen: in Dilbeek-Groot-Bijgaarden (Reinaertwijk, 225 appartementen), in Asse (Gasthuisstraat, 76), in Grimbergen-Strombeek (Borrekensveld, 88) in Opwijk (Konkelgoed, 33) en in Grimbergen-Borgt (Verbindingsweg, 31 en Van Engelmomstraat, 34). In deze complexen is meestal ook een lift aanwezig, waarvan de kost dan uiteraard ook in de huurlasten opgenomen is. De conclusie is hier dat vooral de huurders die in de grotere appartementsgebouwen wonen, een aanzienlijk groter bedrag aan huurlasten betalen dan het gemiddelde. De visitatiecommissie raadt aan om voor deze specifieke groep huurders de totale woonkost na te gaan (huur, huurlasten en energiekosten) en of de huurlasten verminderd kunnen worden door bijkomende inspanningen van de SHM (investeringen of andere ondersteuning). De visitatiecommissie denkt hierbij aan een technische analyse van de gebruikskost van de 29 liften of liftrenovaties (cfr. Borrekensveld te Grimbergen) en een kritische evaluatie van de onderhoudscontracten voor de gemeenschappelijke delen.



- De huurlasten worden bij Providentia niet uitgesplitst op de opbrengstenrekeningen, wat de vergelijking van de huurlasten met andere maatschappijen bemoeilijkt. Verder stelt de visitatiecommissie vast dat de SHM wel beschikt over gedetailleerd cijfermateriaal, maar niet over een eigen analyse van de huurlasten. De visitatiecommissie vindt dat een dergelijke analyse wel aangewezen is om de hogere huurlasten te verantwoorden, om te zoeken naar de oorzaken voor het toenemen ervan en om mogelijkheden tot verlaging van de huurlasten te onderzoeken. Het gebruiken van de opbrengstenrekeningen om de huurlasten verder uit te splitsen kan daarbij een toegevoegde waarde zijn om het inzicht van de SHM in de omvang en de oorzaken van de huurlasten te vergroten door deze te vergelijken met de huurlasten van andere SHM's. De visitatiecommissie raadt dan ook aan om deze werkwijze door te voeren.
- Providentia streeft ernaar om de huurlasten te beperken door vanaf de ontwerpfase zo weinig mogelijk gemeenschappelijke delen te voorzien. Indien gemeenschappelijke delen onvermijdelijk zijn dan probeert Providentia de kosten te drukken door zonnepanelen te plaatsen (vb Reinaertwijk), of door sommige onderhoudstaken (kuisen of groenonderhoud) te laten uitvoeren door de huurders als de omstandigheden dit toelaten en er voldoende interesse voor is. Providentia probeert ook de huurder te sensibiliseren via artikels en tips in de huurderskrant.
- Providentia nam deel aan de groepsaankoop voor gas en elektriciteit die door de VVH georganiseerd werd. Daardoor kon de SHM een besparing realiseren op de kostprijs voor gas en elektriciteit in de gemeenschappelijke delen, maar ook op de kostprijs van het privaat gebruik.

### **PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID**

#### **Eindoordeel: Voor verbetering vatbaar**

**Providentia pakt de uitwerking van haar projecten op een professionele wijze aan. In een eerste stap bepaalt ze het programma in overleg met de gemeente en de andere woonactoren. De SHM stelt de architect aan op basis van de jurering van verschillende project-specifieke conceptschetsen, die meteen zorgen voor een eerste kennismaking en waardevolle feedback van de jury en een bijsturing in een vroeg stadium. De SHM probeert zoveel mogelijk gebruik te maken van de subsidies voor de aanleg van infrastructuur of voor vervangingsbouw. De projecten worden goed opgevolgd en daartoe werden de nodige tools ontwikkeld, waaronder eigen ontwerprichtlijnen en een opvolgingsmethodiek. Niettemin stelt de visitatiecommissie vast dat op verschillende werven een aantal contractwijzigingen goedgekeurd dienden te worden met betrekking tot ondergrondse massieven, grondverzet en funderingswijze en dat de contractwijzigingen ook hoger liggen dan bij andere SHM's. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor verbetering vatbaar en zij beveelt aan om meer aandacht te besteden aan prijsbewust bouwen vanaf de ontwerpfase.**

**De gemiddelde huurlasten per woning die Providentia aanrekent lagen in 2013 hoger dan bij 59 andere SHM's. Het grootste deel van de huurlasten betreft het onderhoud van CV-ketel, boiler en sanitair, waarvoor altijd een onderhoudscontract afgesloten wordt met een externe partij en waardoor de huurder wel beschikt over een permanent beschikbare dienstverlening. Anderzijds leert de analyse van de visitatiecommissie dat vooral huurders die in een groter flatgebouw wonen, aanzienlijk hogere huurlasten betalen dan het gemiddelde. Providentia spant zich in om de huurlasten te beperken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM als goed, maar vraagt aan de SHM om ook zelf de huurlasten te analyseren om na te gaan of de huurlasten door bijkomende investeringen in de grotere flatgebouwen en door ondersteuning van de bewoners verder beperkt kunnen worden.**

## 4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

### OD 4.1 De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

Beoordeling: goed voor de huuractiviteiten

Providentia heeft een duidelijke procedure huurdersachterstallen en werkt goed samen met de OCMW's om achterstal niet te laten oplopen en hanteert soepele afbetalingsmogelijkheden. Om problematisch woongedrag op te vangen zijn er overeenkomsten met het CAW en de OCMW's voor preventieve woonbegeleiding. In de periode 2010-2014 is het aantal uithuiszettingen niet gering. Maar omdat Providentia goede inspanningen levert om uithuiszettingen te voorkomen, wat door de verschillende actoren wordt bevestigd, beoordeelt de visitatiecommissie de inzet van Providentia toch als goed.

- Providentia rapporteert in haar jaarverslag over de huurbeëindigingen. In 2013 en 2014 zijn er jaarlijks respectievelijk 153 en 118 huurders die de huurovereenkomst zelf opzeggen (en een kleine 20-tal die muteren.) Het valt de visitatiecommissie op dat er jaarlijks een kleine 5% van de huurders op eigen initiatief vertrekken, wat erg veel is in vergelijking met andere SHM's. Providentia kan daar niet meteen een verklaring voor geven. Bij vertrek wordt er niet gepeild naar de redenen van vertrek. De visitatiecommissie raadt de maatschappij aan om dat wel te doen en zo na te gaan of hier conclusies moeten/kunnen uit getrokken worden: de eigen werking bijsturen of het aanbod van huurwoningen beter afstemmen op de vraag.
- Over het aantal gedwongen uithuiszettingen wordt ook gedetailleerd gerapporteerd in het jaarverslag en het aantal is niet gering. In 2011 waren er 15 uithuiszettingen, in 2012 18, in 2013 15 en in 2014 14.
- Providentia beschikt over een procedure voor de opvolging van huurdersachterstallen. De huurprijs moet betaald worden tegen de 10<sup>de</sup> dag van de maand (omwille van het tijdstip van het uitbetalen van de pensioenen). Rond de 20<sup>ste</sup> dag van iedere maand krijgen de huurders een aanmaningsbrief, betaaloverzicht en betaalformulier, met de vraag om binnen de vijf dagen hun achterstand aan te zuiveren. Als huurders contact opnemen, hetzij schriftelijk, telefonisch, op de bezoekvoormiddagen of via de diensten van het OCMW, krijgen zij de mogelijkheid om hun schuld ook via een afbetalingsplan aan te zuiveren, waarbij de aflossing minstens 50 euro per maand moet bedragen. In principe moet de achterstand binnen de 12 maanden aangezuiverd worden. Indien huurders hun afbetalingsbelofte niet nakomen en de achterstallen lopen hoger op dan 2 à 3 maanden huur, wordt hun dossier overgemaakt aan de advocaat. Gezinnen met grotere financiële problemen worden doorverwezen of in contact gebracht met het OCMW. Providentia vindt het terecht belangrijk om huurdersachterstallen tijdig te signaleren aan de welzijnsactoren die zo hun bemiddelende rol kunnen opnemen. De OCMW's uit het actieterrein ontvangen maandelijks een (vertrouwelijke) lijst van de huurders met achterstal. Op basis daarvan kunnen de OCMW's de betrokkenen (al of niet OCMW-cliënten) uitnodigen voor een vrijwillig gesprek om samen naar een oplossing voor de financiële problemen te zoeken. Providentia wil met deze aanpak een verdere stijging van de huurdersachterstand vermijden, zoveel mogelijk aansturen op afbetalingsplannen en daarmee uitdrijvingen voorkomen.
- Sociale aspecten van begeleiding bij betaalproblemen zoals de SHM die zelf telefonisch contact opneemt of een huisbezoek brengt, zijn niet opgenomen in de procedure opvolging huurdersachterstallen en gebeuren in de praktijk ook niet. De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om deze sociale aspecten in de procedure te voorzien en in praktijk te brengen, om zo na te gaan of die persoonlijke aanpak de toename van de huurachterstallen kan afremmen en het aantal uithuiszettingen kan verminderen.

- Om uithuiszetting omwille van problematisch woongedrag te voorkomen heeft de SHM in 2013 een basisovereenkomst gesloten met het CAW. Daarnaast werd de samenwerking in het kader van 'Preventieve Woonbegeleiding' met de meeste OCMW's (12 in totaal) uit het actieterrein en het CAW ook nog eens structureel verankerd in 3-partijen overeenkomsten. Zo kan er preventieve woonbemiddeling worden opgestart om de huurder te ondersteunen. Providentia en/of het betrokken OCMW kunnen op jaarbasis een 25-tal problematische huurders doorzenden naar het CAW. De woonzorgbemiddelaar en de huurder stellen een hulpverleningsplan op, waarin de begeleidingsdoelen worden opgesteld. Hierdoor komen opzeggingen omwille van het niet-nakomen van huurdersverplichtingen zelden voor bij Providentia en bevestigt ze haar voornemen om het recht op wonen van de meest kwetsbare huurders te beschermen.
- Ondanks het feit dat de huurachterstallen niet echt afnemen (uitgezonderd het eerste kwartaal van 2015 – zie PV 5.3) en het aantal gedwongen uithuiszettingen in vergelijking met andere SHM's relatief hoog is, beoordelen de welzijnsactoren de inzet van Providentia om de woonzekerheid van haar bewoners te ondersteunen als goed. Providentia verklaart zelf, in haar jaarverslag 2014, dat ze door de nauwe samenwerking met het plaatselijk OCMW, het CAW en het toestaan van afbetalingsplannen probeert de uithuiszettingen te beperken tot een strikt noodzakelijk minimum.

#### **OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor de huuractiviteiten

Beoordeling: goed voor de koopactiviteiten

De huurders en de welzijns- en woonactoren brengen leefbaarheidsproblemen als zwerfvuil, verwaarlozing en sociale spanningen naar voren tijdens het gesprek met de visitatiecommissie. Providentia neemt zelf weinig initiatieven om in haar wijken de leefbaarheid en het samenleven te verbeteren en kijkt vooral naar andere partners. De SHM heeft geen duidelijke en onderbouwde visie geformuleerd op leefbaarheid en leefbaarheidsaspecten. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties voor deze doelstelling als 'voor verbetering vatbaar' wat de huursector betreft. De leefbaarheid is wel een element waaraan aandacht wordt besteed bij de realisatie van nieuwe huur- en koopwoningen. Voor koopactiviteiten zijn de prestaties van de SHM daarom goed.

- Providentia probeert leefbaarheidsproblemen te voorkomen door directe contacten met haar huurders, door controle op het onderhoud van woningen bij door haar technische dienst geplande huisbezoeken, door de zogenaamde voortuinbezoeken bij het halfjaarlijks persoonlijk bezorgen van brieven en door het realiseren van een mix van huur, koop en kavels in haar nieuwe wijken.
- Problemen rond huisvuilsortering en PMD-zakken werden in het verleden al door de gemeenten/intercommunales in samenwerking met Providentia aangepakt, zoals het proefproject Borrekensveld in Grimbergen en de PMD-actie in Oppem. Dit met het oog op een betere openbare netheid in de omgeving van flatgebouwen en wijken. De SHM verdeelt ook op maat van de bewoners gemaakte huisvuikalenders en het OCMW verkoopt huisvuilzakken per stuk, bijvoorbeeld in de Gasthuisstraat te Asse.
- In één van haar moeilijkste wijken in Dilbeek, de Reinaertwijk, staan hoogbouwblokken. Daar zijn 8 inwonende huurders de blokverantwoordelijken de 'ogen en oren' voor Providentia. Drie à vier keer per jaar is er een overleg met de blokverantwoordelijken en het OCMW om problemen te signaleren en te bespreken. De Reinaertwijk wordt nu aangepakt met een renovatieproject. Eén blok is klaar en een tweede is aanbesteed.

- Er is recent een buurtwerking tot stand gebracht in enkele wijken in Dilbeek (ook in de Reinaertwijk) waarbij Providentia een engagementsverklaring heeft getekend samen met het RISO (Samenlevingsopbouw Vlaams Brabant), de gemeente en het OCMW Dilbeek (februari 2015). Providentia stelt een lokaal ter beschikking van het project in de Reinaertwijk. De SHM zetelt in de stuurgroep van het buurtwerk en denkt mee na over mogelijke initiatieven en informeert nieuwe huurders over de aanwezigheid van het buurtwerk in de wijk. Er is alvast een initiatief rond volkstuintjes gestart, waardoor Providentia ook een bestemming kan geven aan gronden die niet ontwikkeld zijn. De visitatiecommissie vindt dit een positieve ontwikkeling, maar dit project is beperkt tot 3 wijken in Dilbeek, zijnde de Reinaertwijk, Loveldwijk en Wolsem terwijl er ook in andere wijken leefbaarheidsproblemen zijn.
- Bij nieuwe bouwprojecten (zowel voor koop- als voor huurwoningen) gaat de aandacht inzake leefbaarheid vooral naar stedenbouwkundige aspecten. Bij de realisatie van nieuwe sociale woonwijken zijn inbreiding, nabijheid van voorzieningen, mobiliteit en een mix van woningtypes aandachtspunten voor de SHM. Ook het draagvlak voor omwonenden is belangrijk voor Providentia. In die zin organiseert ze informatiemomenten in de betrokken buurten.
- De huurders op het visitatiegesprek vinden dat sommige oudere wijken een verwaarloosde aanblik hebben door gebrek aan onderhoud. Dit komt de leefbaarheid van die wijken dan weer niet ten goede. De SHM merkt op dat het hier vaak om een gedeelde verantwoordelijkheid gaat van gemeente, bewoner en Providentia.
- De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om, eventueel in overleg met lokale actoren, een duidelijke visie op de aanpak en de verbetering van de leefbaarheid te formuleren en daaraan ook concrete doelstellingen te koppelen. Het is de bedoeling dat een SHM leefbaarheidsproblemen tijdig kan detecteren en er op een goede manier kan op inspelen.

#### **OD 4.3 De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor de huuractiviteiten

Providentia heeft recent weinig initiatief genomen om bewoners of bewonersgroepen te betrekken bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer. Vroeger waren er enkele wijkcomités actief, maar hun werking is uitgedoofd omdat de trekkers ervan wegvielen. De initiatieven die de SHM neemt om bewoners te betrekken situeren zich meer op het niveau van bewoners informeren bij renovatie of nieuwe projecten. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie deze doelstelling als 'voor verbetering vatbaar'.

- In de sociale woonwijken van Providentia zijn er geen bewonersgroepen actief en de SHM neemt ook weinig initiatieven om huurders in vergadering bijeen te brengen om hun wensen of grieven bekend te maken. Dit was uitzonderlijk wel het geval op het PIVO-site, waar een bewonersvergadering was rond de omgevingsaanleg, en bij de grootschalige renovaties in de Reinaertwijk te Dilbeek en in de Gasthuisstraat te Asse.
- In het verleden waren er in enkele wijken echt actieve buurtwerkingen en wijkcomités, maar dit dateert al van enkele jaren geleden en het is onduidelijk wat de huidige inbreng of werking van die comités is. Ook in de Gasthuisstraat in Asse werd een uitgebreid buurtonderzoek gedaan door het OCMW (2007). Ook in de wijk Lindendries in Asse bestond er buurtwerking (2002-2006). Deze wijkwerking is niet meer actueel, maar misschien kan Providentia stappen nemen om deze werking nieuw leven in te blazen door opvolgprojecten te organiseren. Momenteel is er nog een belangengroep van bewoners, huurders en eigenaars, actief in Meise-Oppem, waarmee Providentia regelmatig contact onderhoudt.

- Providentia brengt wel huurders bijeen bij de inhuldiging van een nieuw woonproject of na renovatie. Deze bijeenkomst is gericht op het informeren.
- De visitatiecommissie adviseert de SHM haar bewoners te bevragen (zie PV 6.3) en te peilen naar hun behoeften wat bewonerswerking en participatie betreft. De visitatiecommissie geeft alvast mee dat de bewoners op het visitatiegesprek het apprecieerden dat ze hun mening konden geven over wat volgens hen goed en minder goed gaat bij Providentia.
- De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om in overleg met de woon- en welzijnsactoren te onderzoeken hoe ze de verwachtingen en bezorgdheden van haar bewoners kan leren kennen om zo de bewoners te betrekken bij haar werking en dienstverlening. Van uit die verkenning kan ze dan een visie en strategie ontwikkelen op bewonersbetrokkenheid.

#### **OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners**

Beoordeling: goed voor de huuractiviteiten

Providentia biedt vanuit haar verhuurdienst en dienst patrimonium-onderhoud de nodige huisvestingsondersteuning aan haar huurders, dit in samenwerking met de OCMW's en het CAW. Dit gebeurt vanaf de aanloop en de start van een nieuwe huurovereenkomst. Ze werkt samen met een aantal welzijnsactoren in functie van specifieke doelgroepen of problemen en neemt allerlei initiatieven om het wooncomfort en de betaalbaarheid voor huurders te verbeteren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Providentia voor deze doelstelling als goed.

- De medewerkers van Providentia helpen bij de problemen van individuele huurders, zoals bij burenruzies. De medewerkers van de verhuurdienst worden meestal het eerst aangesproken om problemen te melden. De diensten patrimonium en verhuur bespreken samen de zaak en berichten de betrokken huurders per brief over de problemen. Daarna wordt vlot doorverwezen naar de bestaande 'burenbemiddeling' op gemeentelijk of provinciaal niveau. De huisvestingsondersteuning wordt bij Providentia sterk mede-opgenomen door de technische ploeg. Providentia ziet haar onderhoudsploeg als 'ogen en oren' in de wijken. De meeste huisbezoeken worden afgelegd door twee medewerkers van de dienst patrimonium-onderhoud. Dit zijn er een 1000-tal op jaarbasis. Het begint met een technisch aspect, maar er komen bijna altijd sociale aspecten aan bod. Mensen kennen deze beide medewerkers. Er gaat al eens een medewerker van een OCMW mee op pad.
- In 2014 heeft Providentia een overleg georganiseerd met alle OCMW's uit het actieterrein. Die konden dat waarderen en een structureel overleg, eventueel om praktische redenen in kleinere clusters, dringt zich op. De visitatiecommissie beveelt Providentia zeker aan om dit structureel overleg met de OCMW's verder uit te bouwen en hierbij nog andere welzijnsactoren te betrekken om zo de huisvestingsondersteuning in het actieterrein nog te versterken.
- Voor de ondersteuning van de huurders met specifieke huisvestingsnoden werkt Providentia samen met de begeleiders van deze huurders. Met het CAW is het project 'Zorgtraject Wonen Jongvolwassenen' opgezet. Er werd een charter afgesloten met het Medisch Pedagogisch Centrum Sint-Franciscus in Asse voor de begeleiding en huisvesting van bewoners met een beperking, onder meer via het Woon- en Ondersteuningscentrum (WOC) Ter Linde. Er wordt samengewerkt met de vzw's 'Dienst Begeleid Wonen - Hopperank' en 'Integratie en Zelfstandig Wonen (IZW – ADL-centrale en woningen)' (zie PV 1.5).
- Bij een toewijzing van een huurwoning, nodigt Providentia meerdere kandidaten uit om de huurwoning te gaan bezichtigen. Gaat het om een eerste verhuring van een nieuwe woning dan is daar altijd een medewerker van Providentia bij aanwezig. Met de nieuwe huurder wordt een afspraak gemaakt. Op kantoor wordt zowel de huurovereenkomst als het Ziezo-boekje samen

doorgenomen. De nieuwe huurder krijgt ook toelichting bij de berekening van de huurprijs en tips rond energieverbruik. De plaatsbeschrijving gebeurt door een externe deskundige die op dat moment ook toelichting geeft bij de technische toepassingen in de woning zoals bv. thermostaat en ventilatie. Zo heeft Providentia ook een niet-merkgebonden gebruikershandleiding van de CV-installatie ter beschikking.

- Bij het vertrek van elke huurder is er een controle door de technische dienst die voorafgaat aan de eigenlijke plaatsbeschrijving bij uittrede. Ze heeft als voornaamste doel de huurder te wijzen op zijn plichten bij het verlaten van de woning en op de eventuele herstellingen die hij zelf nog kan doen om rekeningen van huurschade te vermijden. De visitatiecommissie vindt deze praktijk huurdersvriendelijk.
- De huurderskrant wordt twee maal per jaar door de eigen medewerkers onder de huurders verspreid. Die bevat goede en bevattelijke informatie ter ondersteuning van de huurders. Zo lezen we in het exemplaar van december 2014 tips om vorst- en waterschade te voorkomen en tips rond brandveiligheid. In juli 2014 besteedt de huurderskrant aandacht aan speelpleinwerking in de gemeente en wat er kan gebeuren in geval van burenruzie. De huurders krijgen daar alle gegevens rond buurtbemiddeling. De huurders aanwezig op het gesprek kunnen de krant erg appreciëren.
- De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om de bestaande huisbezoeken in te bedden in een geïntegreerde sociale werking van de maatschappij en niet louter vanuit een technische focus te laten plaatsvinden zodat de sociale aspecten van de huisvestingsondersteuning nog meer tot hun recht kunnen komen.

#### **PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID**

##### **Eindoordeel: voor verbetering vatbaar**

**De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia de huurdersachterstallen aanpakt in samenwerking met de betrokken OCMW's en CAW en zich zo inzet voor de woonzekerheid van haar huurders. De visitatiecommissie beveelt wel aan om ook persoonlijke contacten met de huurder in te bouwen in de procedure huurdersachterstallen.**

**De eigen inzet op huisvestingsondersteuning van haar huurders en de samenwerking met andere woon- en welzijnsactoren zorgt ervoor dat probleemsituaties kunnen worden opgelost.**

**De visitatiecommissie vindt dat Providentia een actievere rol kan opnemen rond leefbaarheid en bewonersparticipatie. Het is aangewezen dat Providentia voor beide een duidelijke visie en een strategie ontwikkelt. De inspanningen van Providentia blijven, wat bewonersbetrokkenheid betreft, steken op het niveau van het informeren van de bewoners.**



## 4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

### OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

De visitatiecommissie meent dat de financiële leefbaarheid van Providentia goed is. De in het draaiboek gebruikte ratio's en normen zijn vooral geschikt voor SHM's die alleen huuractiviteiten ontwikkelen. De gecorrigeerde liquiditeitsratio en de netto vrije cashflowmarge van Providentia voldoen strikt genomen niet aan de norm maar de realisatie en verkoop van sociale koopwoningen vertekenen de ratio's in belangrijke mate. Uit de financiële planning is af te leiden dat de liquiditeit positief zal evolueren tot 2018, en dat de productie van sociale koopwoningen de financiële leefbaarheid op lange termijn duidelijk versterkt. Ook de netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening is positief, al is ze uiteraard sterk afhankelijk van het tijdstip van verkoop van de koopwoningen (en huurwoningen). Verder beschikt de SHM over voldoende financiële reserves en over genoeg gronden om haar activiteiten verder te zetten.

- De gecorrigeerde liquiditeitsratio - de mate waarin de SHM op korte termijn aan haar financiële verplichtingen kan voldoen - bedroeg 0,75 in 2013 en is gedaald van 1,77 in 2010 over 0,70 in 2011 tot 0,89 in 2012. Voor deze ratio situeert Providentia zich bij de 30% SHM's met de laagste gecorrigeerde liquiditeitsratio. De liquiditeitsratio in de prestatiedatabank houdt geen rekening met de voorraad gebouwde maar nog niet verkochte woningen, terwijl dat bij een gemengde SHM wel een belangrijke rol speelt. Die voorraad omvat immers gebouwde maar nog niet verkochte koopwoningen waarvan de kosten zich in de loop van 1 à 3 jaar opstapelen en waarvan de opbrengsten pas nadien (in het jaar van verkoop) komen. Indien de liquiditeit in de ruime zin wordt berekend – waarbij de voorraad wel in aanmerking genomen wordt – dan is de ratio steeds groter dan 1. Bovendien toont de financiële planning die op de raad van bestuur van 16 maart 2015 voorgelegd werd een stijging van liquide middelen van 5,6 miljoen euro in 2014 naar 7,7 miljoen euro in 2018.
- De netto vrije cashflow marge uit de gewone bedrijfsvoering – de verhouding tussen de periodiek terugkerende uitgaven en de terugkerende inkomsten – bedroeg 1,12 in 2013. Dit is boven de norm van 0,85 maar ook deze ratio wordt vertekend door het volledig meenemen van alle werkingskosten (ook voor koopactiviteiten), terwijl de inkomsten uit de koopactiviteiten niet meegenomen worden in de berekening. In de periode 2010 tot 2012 evolueerde de netto vrije cashflowmarge van 0,91 naar 0,88.
- De netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening bedroeg 7,1% in 2013 en dat is hoger dan bij twee derde van de SHM's. In 2010 was de netto winstmarge eveneens positief (2,1%), maar in 2011 en 2012 bedroeg het verlies respectievelijk 6,8% en 4,3%. De verkoop van woningen is belangrijk voor de financiële leefbaarheid van de SHM: indien ze koopprojecten realiseert op gronden die zij lang geleden aangekocht heeft, dan kan ze een meerwaarde realiseren en is de netto-winstmarge positief. Omgekeerd betekent dit ook dat de financiële leefbaarheid van de maatschappij sterk afhankelijk is van de resultaten op de koopactiviteiten en dus erg gevoelig zal zijn voor het wegvallen van de koopsubsidies. De financiële leefbaarheid wordt eveneens positief beïnvloed wanneer in een bepaald jaar een hoger aantal sociale huurwoningen verkocht werd, door de uitoefening van het kooprecht van de zittende huurder of na beslissing van de SHM zelf. Zo werden in 2010 10 koopwoningen verkocht en 12 huurwoningen (6 door uitoefening van het kooprecht, en 6 andere) wat een erg positieve invloed had op de winstmarge van de SHM in dat jaar. Voor de eerstvolgende jaren zitten nog een aantal gesubsidieerde koopprojecten in de pijplijn waardoor in de financiële planning (zie OD 5.4) terecht uitgegaan wordt van een constante positieve kasstroom tot en met 2018.

- De solvabiliteitsratio geeft een indicatie van de financiële onafhankelijkheid en bedroeg 4,75% in 2013. Ook in de voorgaande drie jaren schommelde deze parameter tussen de 3,85% en 4,89%. Daarmee bevindt Providentia zich bij de 10 SHM's met de laagste solvabiliteitsratio. Voor deze indicator wordt evenwel geen absolute norm vooropgesteld, omdat het resultaat vooral afhangt van de prestaties van de SHM van meer dan 5 jaar geleden, terwijl de visitatiecommissie zich bij het uitspreken van een oordeel voornamelijk baseert op meer recentere prestaties. Desalniettemin stelt de visitatiecommissie vast dat de solvabiliteit van Providentia laag is, waardoor zij over een zeer beperkte buffer beschikt om eventuele onvoorziene tegenslagen te kunnen opvangen. Doorgaans wordt een minimale solvabiliteit van 10% in de sector als streefdoel vooropgesteld. De visitatiecommissie raadt de SHM wel aan om in haar langetermijnplanning ook een duidelijk streefdoel inzake een minimale solvabiliteit op te nemen om de buffer te versterken.
- De SHM beschikt over een vrij grote grondvoorraad (zie OD 1.4) waardoor ze voor haar nieuwbouwprojecten niet genoodzaakt is om veel dure gronden aan te kopen, wat haar financiële leefbaarheid versterkt. Voor het verwerven van nieuwe gronden hanteert Providentia een voorzichtige investeringspolitiek, waarbij bij voorkeur gekeken wordt naar het aankopen van niet uitgeruste gronden (bij gemengde projecten wordt de infrastructuur 100% gesubsidieerd), het uitoefenen van het voorkeepsrecht, het verwerven van een erfpacht waar mogelijk en het samenwerken met Vlabinvest.

#### **OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor huur- en koopactiviteiten

De werkings- en onderhoudskosten per woning zijn sterk gestegen in de periode 2010-2013. Een gedeelte van de kosten zijn volgens Providentia toe te schrijven aan uitzonderlijke kosten, maar de visitatiecommissie stelt vast dat de SHM geen helder beeld heeft over de eigen werkingskosten, deels door een gebrekkige registratie, deels door een gebrek aan analyse. De visitatiecommissie is wel van oordeel dat Providentia haar personeel op een efficiënte wijze inzet om haar taken uit te voeren. Wat het aandeel leegstaande woningen betreft, bevindt de SHM zich in de middenmoot van de SHM's in Vlaanderen en onderneemt de SHM acties om die leegstand zoveel mogelijk te beperken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar.

- De gemiddelde werkings- en onderhoudskosten per huurwoning per jaar zijn gestaag gestegen van 1.370 euro in 2010, over 1.654 euro in 2011 en 1.925 euro naar 2.664 euro in 2013 (ongeveer 99% van de SHM's had lagere werkingskosten). De werkingskosten per koopwoning bedroegen volgens de prestatiedatabank in 2012 29.750 euro en 11.756 euro in 2013, maar deze gegevens worden sterk vertekend door een gebrekkige opdeling van de kosten tussen de verschillende activiteiten door de SHM. Analyse van de jaarrekeningen leert dat de spectaculaire stijging inzake werkings- en onderhoudskosten per huurwoning tussen 2011 en 2013 vooral toe te schrijven is aan de toename van de kosten voor onderhoud en herstel met meer dan 900.000 euro, de stijging van de kosten verbonden aan de groepsverzekering met ongeveer 335.000 euro, een stijging van de afschrijvingen op materieel met iets minder dan 240.000 euro, een toename van de belastingen met 127.000 euro en een toename van de kosten van de gemeenschappelijke delen met 140.000 euro terwijl in diezelfde periode ongeveer 10.000 euro minder kosten doorgerekend werden in de huurlasten. De kosten voor onderhoud en herstel stegen de laatste jaren omdat de SHM zich hierbij toegelegd heeft op het halen van de ERP 2020 doelstellingen en het preventieve onderhoud op wijkniveau, waarvoor een aantal bijkomende medewerkers en ook bijkomende eigen middelen ingezet werden. De groepsverzekering kende een sterke verhoging naar



aanleiding van 4 medewerkers die op pensioen gingen in 2012 en 2013. Voor de toename van afschrijvingen op materieel kon de SHM geen verklaring geven. Voor wat betreft de toename van de gemeenschappelijke kosten gaat het om de kosten verbonden aan het onderhoud van de liften, die hier rechtstreeks op de kostenrekeningen van de verschillende gebouwen geboekt werden (en dus niet in de werkingskosten thuishoren). De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM geen goed beeld heeft op haar eigen werkingskosten, gedeeltelijk door het verkeerd boeken van kosten, gedeeltelijk door een gebrek aan analyse. De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om werk te maken van een degelijke opsplitsing van de werkingskosten tussen de huuractiviteiten en de koopactiviteiten enerzijds en over de verschillende kostenposten anderzijds. Bovendien dient nagegaan te worden of de kosten die gemaakt worden voor onderhoud en herstel wel degelijk allemaal onderhoudskosten zijn en niet ook een deel investeringen omvatten. Zonder inzicht op de eigen werkingskosten en de verdeling daarvan is het niet mogelijk om deze onder controle te houden.

- Providentia stelde eind 2013 20,5 VTE tewerk, waarvan 16,9 voltijds en 4,6 halftijds. Het personeelsaantal bedroeg eind 2012 20,2 VTE en eind 2014 20,1 VTE. Het aantal VTE per 1.000 huurwoningen bedroeg 6,74 in 2012 en steeg naar 7,18 in 2013, maar daalde in 2014 terug naar 6,88 (door een toename van het patrimonium). In deze ratio is eveneens een aantal VTE vervat voor activiteiten bij de realisatie van koopwoningen en voor het afsluiten van sociale leningen. Providentia heeft ook een kleine eigen regie, waarmee de meest dringende herstellingen kunnen uitgevoerd worden, maar de visie is toch om zoveel mogelijk met externe aannemers te werken omwille van de grotere afstanden voor interventies vanuit de hoofdzetel. De visitatiecommissie is van oordeel dat de SHM haar personeel op een efficiënte manier inzet, maar raadt aan om na te gaan of de realisatie van de aantallen geplande en nog te plannen huur- en koopwoningen binnen de vooropgestelde termijnen haalbaar is met de huidige personeelsbezetting (zie OD 1.1 en OD 1.2).
- Providentia houdt de evolutie van haar leegstaande woningen nauwkeurig bij en rapporteert daarover telkens in haar jaarverslag. In de periode 2009-2013 is de gemiddelde jaarlijkse totale leegstand 64 woningen. Volgens de prestatiedatabank stonden in 2013 4 woningen structureel leeg voor 0,15% van alle huurwoningen en de frictieleegstand bedroeg 2,71% van het totale patrimonium. Uit het jaarverslag met betrekking tot 2013 blijkt echter dat in dat jaar 77 woningen leegstonden, waarvan 37 woningen aan te merken zijn als structurele leegstand omwille van renovatie en 40 woningen als frictieleegstand. Dat betekent dat de structurele leegstand eind 2013 1,7% bedroeg en de frictieleegstand 1,6%. Eind 2014 was de leegstand met enkele eenheden gedaald en stonden 72 woningen leeg, waarvan 39 woningen omwille van frictieleegstand en 43 wegens renovatie. De 'structurele' leegstand die hoofdzakelijk verbonden is met de renovaties in de Reinaertwijk te Dilbeek betreffen een 30-tal appartementen, eerst van Blok 4, later van Blok 3. In 2009 stonden 8 woningen leeg in afwachting van sloop voor nieuwbouw. De structurele leegstand van circa 30 woningen op jaarbasis heeft de SHM voor 5 jaar in totaal 563.390 euro aan huurderwing gekost of gemiddeld jaarlijks 112.678 euro. De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia zich zeer bewust is van het neveneffect dat leegstand heeft op de perceptie van de sociale huisvesting. Daarom ook registreert ze haar leegstand nauwkeurig zodat de situatie altijd zo precies mogelijk gekend is. De frictieleegstand varieert van 16 woningen in 2009 tot 40 woningen in 2013. De jaarlijkse gemiddelde frictieleegstand ligt op 34 woningen. In 2013 werden in het jaarverslag de volgende redenen opgegeven voor de leegstand van in totaal 40 woningen: laattijdig reageren van kandidaat-huurders, renovatiewerken per woning, herstellingen na procedure, onbeheerde nalatenschap en overlijden huurder. Het gaat doorgaans om een combinatie van redenen. Om de frictieleegstand terug te dringen bezoekt een medewerker van de SHM voor het einde van de huurperiode de huurwoning om met de vertrekkende huurder aan de hand van een afpuntijs te

overlopen in welke staat de woning terug ter beschikking gesteld dient te worden. Daarnaast nodigt de SHM meestal een drietal kandidaat-huurders tegelijkertijd uit om kennis te nemen van hun intentie om de woning daadwerkelijk te huren.

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

Beoordeling: goed voor huuractiviteiten

Na een daling tussen 2009 en 2010 zijn de huurdersachterstallen in de periode 2011–2013 gestaag terug toegenomen bij Providentia. De SHM is zich bewust van het probleem en past haar opvolgingsprocedure strikter toe, waardoor ze erin geslaagd is om in het eerste kwartaal van 2015 de stijging van de huurdersachterstallen tegen te gaan. De SHM heeft een goede aanpak voor het opvolgen van sociale fraude en domiciliefraude. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als goed.

- Uit de cijfers in de prestatiedatabank blijkt dat de huurdersachterstallen per 31.12.2013 318.415 euro bedroegen of 2,56% van de totale huur en huurlasten. Dat is meer dan bij twee derde van de SHM's. Het percentage huurdersachterstallen bedroeg 3,11% in 2009 en kende een sterke terugval tot 2,05% in 2010 om daarna terug toe te nemen tot 2,56% in 2013. De relatieve positie van Providentia ten aanzien van andere SHM's dient genuanceerd te worden in die zin dat de waarderingsregels voor huurdersachterstallen tussen de SHM's onderling kunnen verschillen. Bij Providentia worden alle dossiers die aan de raadsman worden doorgegeven geboekt als dubieus, met een waardevermindering voor het volledige bedrag. De vorderingen op de vertrokken huurders worden in de regel (en na beslissing van de raad van bestuur) afgeboekt als oninvorderbaar indien in dat jaar geen betalingen meer gebeurden. Dubieuze debiteuren worden afgeboekt indien uit een document blijkt dat er geen betalingen meer verwacht worden of voor het niet recupereerbare deel wanneer de schuldenaar onder een collectieve schuldenregeling valt.
- In de verschillende jaarverslagen wordt ook aandacht besteed aan de huurdersachterstallen. In deze cijfers worden naast de achterstallige huur en de huurlasten ook de invorderingskosten (advocaat, procedure) en herstellingskosten opgenomen, waardoor ze hoger zijn dan de cijfers in de prestatiedatabank (zie hoger). Uit een eigen analyse van de problematiek komt de SHM tot de conclusie dat de huurdersachterstallen per 2014 opnieuw gestegen zijn (van 368.098 euro in 2013 naar 416.588 in 2014) en dat deze stijging gelijkmatig is voor zowel de zittende huurders als voor de vertrokken huurders. Daarnaast blijkt uit die berekeningen dat er eind 2014 351 huurders een gemiddelde huurdersachterstal hebben van 633 euro. In 2013 waren dit 299 huurders met een gemiddelde huurdersachterstal van 663 euro. Het aantal huurders met achterstal is dus toegenomen met 52, terwijl de gemiddelde achterstal met ongeveer 30 euro gedaald is. Die toename is ook niet sterker dan de toename in het aantal huurders: in 2013 had ongeveer 11% van de huurders een achterstal, in 2014 was dat 12%. In 2014 werden voor 47.525 euro huurgelden afgeboekt als oninvorderbaar. In het jaarverslag wordt verder ook ingegaan op de evolutie van de huurdersachterstallen doorheen het jaar. Daaruit blijkt dat de sterkste stijging van de huurdersachterstallen zich in de maand september, wanneer de huurders de afrekeningen van de voorschotten voor water en collectieve verwarming ontvangen, en op het einde van het jaar voordoet. De visitatiecommissie vindt de analyse alvast een goede stap om de huurdersachterstallen terug te dringen, maar vraagt terzelfdertijd om deze analyse aan te vullen met concrete acties om de periodieke schommelingen tegen te gaan.
- Met het oog op het beperken van de huurderachterstallen werd de procedure 'waarderingregels inzake huurachterstallen' strikter toegepast, wordt er gewerkt met loonbeslag en wordt er over de huurdersachterstallen driemaandelijks gerapporteerd aan de raad van bestuur. De laatste rapportage dateert van 30 april 2015, met als basis de situatie per

31 maart 2015. Toen waren de huurdersachterstallen lichtjes gedaald tot 413.303 euro. Het aantal zittende huurders met huurdersachterstal is verder toegenomen tot 373, maar de gemiddelde huurdersachterstal is gedaald tot 544 euro. Interessant is dat bij de rapportage aan de raad van bestuur ook nagekeken wordt wat de gemiddelde termijn en gemiddelde omvang is van de huurdersachterstand: deze bedraagt 1,48 maanden en 368 euro per maand.

- Naast de striktere opvolging van de procedure werkt Providentia nauwer samen met OCMW's en CAW's om de achterstallen terug te dringen. Uit de gesprekken met de woon- en welzijnsactoren blijkt echter dat de verschillende partijen nog niet op dezelfde golflengte zitten over de aanpak van huurdersachterstallen (sommige OCMW's gaven aan dat dat voor hen geen prioriteit is), waardoor meer structureel overleg nodig zal zijn. De visitatiecommissie raadt de SHM bovendien ook aan om na te gaan of er door een meer persoonlijke aanpak (waarbij er bijvoorbeeld na het vaststellen van niet-betaling telefonisch contact opgenomen wordt met de betrokken huurders of waarbij er sneller een huisbezoek afgelegd wordt). De analyse van de huurdersachterstallen per gemeente laat immers toe te focussen op die gemeenten waar de huurdersachterstallen het grootst zijn (Asse, Dilbeek, Grimbergen, Meise). Uit de gesprekken met andere SHM's blijkt dat het kort en persoonlijk opvolgen van de huurdersachterstallen effectief vruchten afwerpt (bijvoorbeeld Woonwel Oostende of Eigen Dak Wetteren).
- Providentia treedt actief op tegen domiciliefraude en sociale fraude. Daarbij hanteert ze het 'draaiboek aanpak domiciliefraude'. Bij de uitvoering hiervan werkt de SHM samen met de wijkagenten. Daarnaast wordt het verbruik van nutsvoorzieningen nagekeken en gebeurt er systematisch een controle wanneer de SHM (vaak anonieme) klachten met betrekking tot domiciliefraude ontvangt. In 2014 ontving de SHM 2 klachten met betrekking tot domiciliefraude. In het ene geval werd de illegale bijwoning geregulariseerd, in het andere geval bleek de klacht niet te kloppen.

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

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

Providentia stelt haar financiële planning op door gebruik te maken van het model dat ontwikkeld werd door de VMSW. De financiële planning voldoet aan de vereisten voor de periode tot en met 2018. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als goed maar raadt aan om voor de jaren vanaf 2019 een realistische raming op te nemen van de planning van het groot onderhoud en het voorziene investeringsvolume aan huur- en koopwoningen.

- De financiële planning van Providentia werd opgemaakt in het model dat ter beschikking gesteld wordt door de VMSW en in samenspraak met de VMSW. Bij de opmaak van de planning werd rekening gehouden met de historische projecten, de lopende werven, de geplande investeringsvolumes en de jaarlijkse kosten voor de eigen werking en het onderhoud van het patrimonium. De financiële planning voldoet aan de vereisten.
- De planning voorspelt een jaarlijks toenemend positief saldo aan liquide middelen voor de periode 2014 (5,5 miljoen euro) – 2018 (7,7 miljoen euro) door een constante positieve kasstroom (inkomsten zijn hoger dan de uitgaven). De analyse van de financiële planning toont aan dat de exploitatie van het bestaand patrimonium (de historische werking) een positieve kasstroom oplevert. De huurontvangsten van de zittende huurders (met een relatief hoog netto belastbaar inkomen in vergelijking met de andere SHM's) zijn met andere woorden voldoende om de niet-projectgebonden uitgaven te betalen (onder andere administratieve uitgaven, onderhoudsuitgaven, personeelsuitgaven, enz.), de aflossing van de bestaande leningen te betalen en daarenboven nog een kasstroomoverschot op te bouwen. Vanaf 2019 wordt er wel een hogere positieve vrije cashflow waargenomen dan in de voorgaande jaren omdat de

(financiële) meerjarenplanning voor groot onderhoud op dit moment maar reikt tot en met 2018. De exploitatie van de nieuwe projecten levert een negatieve kasstroom op omdat de bijkomende inkomsten (voornamelijk huur) onvoldoende zijn om de bijkomende uitgaven (aflossingen leningen, ...) te dekken. In de financiële planning werden alle geplande projecten reeds in rekening gebracht, maar vanaf 2019 werd geen rekening gehouden met nieuwe investeringen voor huurwoningen of koopwoningen. Vanaf 2018 is er ook een sterke stijging te zien van de leningslasten van de afgesloten FS3-leningen, waarbij progressieve annuïteiten toegepast worden en de grootste leningslast op langere termijn wordt geschoven. De SHM beschikt echter over voldoende financiële reserves om dit op te vangen.

- Op basis van de resultaten in de eerste drie jaar van de financiële planning, die geen negatieve saldi van liquide middelen tonen en waarbij er slechts in één jaar (2016) een negatieve cashflow is, werd door de VMSW een positief advies uitgebracht aan de Beoordelingscommissie voor de financiering van de projecten van Providentia.
- De huidige planning werd door de raad van bestuur besproken en goedgekeurd op 16 maart 2015, met de vraag om de planning van het groot onderhoud vanaf 2019 ook reeds te ramen om zo meer zicht te krijgen op een meer realistische vrije cashflow binnen de historische werking op langere termijn. Deze aanpassing was bij het uitvoeren van de visitatie nog niet gebeurd, maar is gepland onmiddellijk na de visitatie, bij de tussentijdse afsluiting op 30 juni. Aanvullend raadt de visitatiecommissie aan om vanaf 2019 niet alleen het groot onderhoud, maar ook een geraamd volume aan nieuwbouwprojecten op te nemen, zodat er eveneens een meer realistisch beeld gegeven wordt van de investeringscashflow.

#### **OD 5.5: De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij**

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

Providentia probeert op verschillende manieren een woonaanbod te creëren in haar actieterrein. Rechtstreeks doet ze dat door sociale huurwoningen en koopwoningen te realiseren en door sociale leningen te bemiddelen, maar ook indirect door nauw samen te werken met het sociaal verhuurkantoor 'Webra' en door actieve deelname aan het lokaal woonoverleg van de 22 gemeenten in haar actieterrein. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Providentia voor deze operationele doelstelling als goed.

- Providentia zorgt voor een aanbod van zowel sociale huurwoningen, sociale koopwoningen en sociale leningen in een ruim actieterrein. Uit het verslag van de raad van bestuur van 5 maart 2009 blijkt dat Providentia als doelstelling vooropstelt om tussen 2015 en 2020, 500 bijkomende woningen te realiseren, waarvan 375 huurwoningen en 125 koopwoningen. Uit de financiële planning (zie OD 5.4) en de geplande projecten (Zie OD 1.1 en OD 1.2) blijkt dat deze doelstelling gehaald zal worden, op voorwaarde dat de infrastructuurwerken tijdig gerealiseerd kunnen worden. Voor het behalen van deze doelstelling werkt Providentia samen met Vlabinvest. Gezien de omvangrijke uitdaging om in een groot actieterrein een hoog BSO in te vullen, zet de SHM voorlopig niet in op de realisatie van bescheiden woningen.
- In de gebouwen van Providentia zijn eveneens de kantoren ondergebracht van het sociaal verhuurkantoor 'Webra', dat door Providentia samen met 3 andere SHM's opgericht werd. De directeur van Providentia zetelt eveneens als secretaris in de raad van bestuur van dit SVK. Daardoor bestaat er een nauwe samenwerking en is er ook een zekere doorstroming van huurders van het SVK naar Providentia. Van de 52 huurders in het nieuwe PIVO-project te Asse zijn er bijvoorbeeld 8 afkomstig van SVK-woningen. Uiteraard heeft ook de verplichte dubbele inschrijving die als voorwaarde geldt voor het verkrijgen van een huursubsidie de nodige impact.

Tot eind 2013 was de erkende kredietmaatschappij 'Zonnige Woonst' ook in de kantoren van Providentia gehuisvest.

- De SHM werkt op het terrein verder nauw samen met de gemeenten, de OCMW's, de CAW's, de provincie en verschillende intergemeentelijke samenwerkingsverbanden (IGS) rond wonen. Daarnaast is de SHM vertegenwoordigd op het lokaal woonoverleg van alle 22 gemeenten in het actieterrein. Door de woonactoren werd bevestigd dat de SHM de gemeenten bijstaat bij de opmaak van lokale toewijzingsreglementen. In samenwerking met Wonen-Vlaanderen heeft Providentia het lokaal woonoverleg mee helpen opstarten waar dit nog niet of niet meer aanwezig was (bijvoorbeeld in Linkebeek en Overijse).
- De directeur neemt deel aan de gesprekken die tussen de SHM's in Vlaams-Brabant (VVH Vlaams-Brabant) georganiseerd worden. Via deze gesprekken wordt kennis uitgewisseld en worden ook afspraken gemaakt met betrekking tot welke SHM de realisatie van een bepaald project zal opnemen.
- Het is de ambitie van de raad van bestuur om te komen tot een meer globaal sociaal beleid, waarbij bijvoorbeeld in de appartementsgebouwen verschillende functies gecombineerd worden (dienstencentrum gecombineerd met appartementen voor ouderen) en er ook meer ruimte zou zijn om bij de toewijzing rekening te houden met de inpasbaarheid van nieuwe huurders in een bepaalde buurt (bijvoorbeeld een onthaalmoeder in een wijk met veel jonge gezinnen). Deze ambitie wordt momenteel beperkt door de bestaande regelgeving. De visitatiecommissie raadt aan dit punt, al dan niet via de VVH, te bespreken met de bevoegde minister.

#### **OD 5.6 De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor huur- en koopactiviteiten

Providentia beschikt over verschillende procedures die gekend zijn en toegepast worden, maar die intussen ook aan actualisatie toe zijn. Voor de koopactiviteiten dient de manier van werken nog geformaliseerd te worden in een aantal procedures. De deontologische code wordt strikt opgevolgd. De SHM beschikt over een heldere visie met betrekking tot haar toekomstige ontwikkeling, maar deze ligt niet vast in bijvoorbeeld een formeel ondernemingsplan. Providentia beschikt niet over een methodiek om de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen na te gaan en te verbeteren. Rekening houdende met de omvang van de SHM, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van Providentia op het vlak van interne controle voor verbetering vatbaar.

- Providentia beschikt over verschillende procedures, goedgekeurd door de raad van bestuur, waarbij de datum van goedkeuring telkens duidelijk weergegeven wordt. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad van bestuur, het directiecomité, de directeur en de voorzitter zijn vastgelegd in het huishoudelijk reglement. Over het algemeen wordt het 'vier ogen' principe gehanteerd. De procedures zijn gekend bij het personeel. De procedure 'bestellingen' dient nog aangepast te worden aan de nieuwe wetgeving overheidsopdrachten (grensbedragen) en is niet helemaal afgestemd op het huishoudelijk reglement. De goedkeuring van sommige procedures dateert van 2010 en de visitatiecommissie beveelt dan ook aan om deze procedures te herzien in overleg met de betrokken medewerkers. Bij deze herziening is het aangewezen om rekening te houden met het gewijzigde organigram en wordt best ook duidelijker vermeld wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de procedure en wie de procedures periodiek dient te evalueren.
- De SHM beschikt over een deontologische code voor bestuurders en voor personeelsleden. Uit de gesprekken met de medewerkers en een aantal concrete voorbeelden bleek dat deze deontologie strikt opgevolgd wordt.

- Voor de koopactiviteiten werd een stappenplan uitgewerkt maar dienen de activiteiten nog wat meer gestructureerd en geformaliseerd te worden in procedures, zodat de processen op punt gezet worden, de taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn en de processen ook controleerbaar en traceerbaar zijn. De visitatiecommissie denkt daarbij aan het uitvoeren en actualiseren van een risicoanalyse vooraleer strategisch belangrijke beslissingen genomen worden met betrekking tot projecten (aankoop, vergunningsaanvraag, aanbesteding, gunning, start verkoop), het opvolgen van de openstaande punten na voorlopige oplevering en de vrijgave van de waarborgen (zie ook OD 3.1).
- De verslagen van de raad van bestuur en het directiecomité zijn voldoende gedetailleerd en duidelijk. Een uittreksel van de genomen beslissingen wordt overgemaakt aan de diensthoofden en medewerkers die instaan voor de uitvoering van de aan hen toegewezen beslissingen. De directeur is de eindverantwoordelijke voor de opvolging van de uitvoering.
- Uit het gesprek met de leden van de raad van bestuur van Providentia blijkt dat de SHM beschikt over een duidelijke visie met betrekking tot haar toekomstige ontwikkeling, met volgende facetten:
  - a. uitgroeien tot een actieve maatschappij die alert is voor nieuwe opportuniteiten in het actieterrein en een stabiele productie aan huur- en koopwoningen;
  - b. oog hebben voor duurzaamheid, waarbij de maatschappij ernaar streeft om de ERP 2020 doelstellingen te halen tegen 2018 en daarbij zoveel mogelijk een beroep probeert te doen van de renteloze leningen van de provincie Vlaams-Brabant;
  - c. verder evolueren naar een sociale maatschappij, waarbij de samenwerking met de welzijnsactoren meer structureel verankerd wordt en er ook in de dagelijkse werking rekening gehouden wordt met de doelgroep;
  - d. inzetten op een goede en duidelijke communicatie met de huurders, met toepassing van 'klare taal' en een hogere aanwezigheid in de wijken door de zogenaamde 'voortuinbezoeken';
  - e. fungeren als een echte 'woonmaatschappij', met een aanbod van sociale huurwoningen, koopwoningen en sociale leningen in een ruim werkingsgebied;
  - f. beperken van de vaste kosten, o.a. door het beperken van de personeelskosten;
  - g. creëren van betrokkenheid bij de bestuurders en personeelsleden.
- De visitatiecommissie stelt vast dat de raad van bestuur een vrij coherent beeld meegeeft van wat de uitdagingen voor de toekomst zijn en dat dit beeld ook aansluit bij de bevindingen van de visitatiecommissie zelf. De geformuleerde visie werd echter nog niet uitgeschreven in een coherent ondernemingsplan en Providentia beschikt ook nog niet over een methodiek om de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen na te gaan en te verbeteren. Providentia geeft zelf ook aan dat verdere ontwikkeling op het vlak van efficiëntie en optimalisatie noodzakelijk is om het hoofd te kunnen bieden aan het groeiende patrimonium. Ter voorbereiding van de visitatie en als antwoord op de gestelde vragen werden tal van samenvattende nota's aangeleverd die een goede basis kunnen vormen voor een dergelijk plan. De visitatiecommissie beveelt aan om de visie uit te drukken in een ondernemingsplan, vervolgens meetbare doelen te formuleren in lijn met de visie van de SHM, de voortgang te meten, de mogelijkheden voor verbetering van de efficiëntie te analyseren en de systematische en cyclische benadering te verankeren in de verschillende processen zodat bijsturing op effectiviteit en efficiëntie mogelijk wordt. Het uitschrijven van de visie verzekert Providentia ervan dat al haar medewerkers weten binnen welk denkkader zij dienen te opereren en zal hen meer achtergrond geven bij de taken die zij dienen te vervullen.



## **OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering**

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

Op basis van een bevraging van het personeel heeft Providentia ingezet op het verbeteren van de eigen werking en werd de organisatiestructuur aangepast. Daarnaast besteedt ze veel aandacht aan interne communicatie, al vindt de SHM zelf dat hier nog ruimte is voor verbetering. De SHM volgt haar klachten goed op en rapporteert daarover in haar jaarverslagen. De visitatiecommissie vindt de prestaties van Providentia voor deze operationele doelstelling goed.

- Reeds in 2009 heeft Providentia haar medewerkers bevraagd met het oog op het verbeteren van de eigen werking. Op basis van deze bevraging ontwikkelde de SHM een nieuwe organisatiestructuur met inbegrip van een evaluatiesysteem en functiebeschrijvingen. Ook de verbetering van de interne communicatie werd als doelstelling opgenomen. Om deze doelstelling te realiseren wordt er binnen elke dienst maandelijks vergaderd om kennis uit te wisselen en te werken rond bepaalde thema's. Daarnaast organiseert de directeur ook periodiek een overleg met haar diensthoofden om de werking van de verschillende diensten op elkaar af te stemmen. De raad van bestuur en de directeur vinden de verbetering van de interne communicatie nog steeds een aandachtspunt. De visitatiecommissie raadt aan om in het hoger genoemde ondernemingsplan (OD 5.6) gemeenschappelijke doelstellingen op te nemen en de betrokkenheid van de werknemers te verhogen door hen ook te betrekken bij het uitwerken van bepaalde doelstellingen, zoals het stimuleren van bewonersbetrokkenheid of het doorlichten van de bestaande procedures.
- De SHM speelt ook in op nieuwe initiatieven die de overheid aanreikt. Zo neemt zij deel aan een aantal pilootprojecten van de VMSW, bijvoorbeeld Design & Build te Londerzeel, en projecten rond wonen-welzijn, zoals het Zorgtraject Wonen Jongvolwassenen met het CAW, de ADL-cluster in Strombeek-Bever met de vzw Integratie en Zelfstandig Wonen, en het project Solarium in Zemst voor ex-campingbewoners met gemeente en provincie (zie ook OD 1.5).
- De medewerkers van Providentia volgden in 2013 en 2014 verschillende opleidingen, met als onderwerp onder meer het correct gebruik van informaticatoepassingen, het omgaan met verbale agressie, de wetgeving overheidsopdrachten, het gebruik van de financiële planning en klachtenmanagement. Daarnaast werd geïnvesteerd in de ontwikkeling van een intranet, dat echter nog niet operationeel is.
- Providentia beschikt over een uitgeschreven klachtenprocedure. In 2013 waren 6 klachten ontvankelijk en in 2014 waren dat er 9. In de jaarverslagen wordt sinds 2009 telkens uitgebreid toelichting gegeven bij de behandelde klachten en op welke wijze eraan werd tegemoet gekomen. In 2014 hadden 2 klachten betrekking op domiciliefraude. Eén van de klachten had betrekking op de dienstverlening voor wat betreft het onderhoud van de verwarming. Uit de rapportering over de klachten is het niet duidelijk op welke manier de SHM lessen getrokken heeft uit de klacht. De visitatiecommissie raadt aan om hier meer aandacht aan te besteden, zowel om de eigen werking te verbeteren als om aan te tonen hoe de SHM met klachten omgaat.

### **PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID**

**Eindoordeel: voor verbetering vatbaar**

**De financiële leefbaarheid van Providentia is goed. Uit de financiële planning is af te leiden dat de liquiditeit verder zal toenemen tot 2018 en ook de netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening is positief, al is ze uiteraard sterk afhankelijk van het tijdstip van de verkoop**

van de koopwoningen en huurwoningen. Verder beschikt de SHM over voldoende financiële reserves en ook over voldoende grondvoorraad om haar activiteiten verder te zetten.

De werkings- en onderhoudskosten per woning zijn sterk gestegen in de periode 2010-2013. Een gedeelte van de kosten is volgens de SHM toe te schrijven aan uitzonderlijke kosten, maar de visitatiecommissie stelt vast dat de maatschappij geen helder beeld heeft over de eigen werkingskosten, deels door een gebrekkige registratie, deels door een gebrek aan analyse. De visitatiecommissie is wel van oordeel dat Providentia haar personeel op een efficiënte wijze inzet om haar taken uit te voeren.

Na een terugval tussen 2009 en 2010 zijn de huurdersachterstallen in de periode 2010-2013 terug toegenomen bij Providentia. Ze past de opvolgingsprocedure nu strikter toe en dat lijkt de eerste vruchten af te werken in het eerste kwartaal van 2015. De SHM heeft een goede aanpak voor het opvolgen van sociale fraude en domiciliefraude.

Providentia stelt haar financiële planning op door gebruik te maken van het model dat ontwikkeld werd door de VMSW. De financiële planning voldoet aan de vereisten voor de periode tot en met 2018. De visitatiecommissie raadt aan om voor de jaren vanaf 2019 een realistische raming op te nemen van de planning van het groot onderhoud en het voorziene investeringsvolume aan huur- en koopwoningen.

Providentia probeert op verschillende manieren een woonaanbod te creëren in haar actieterrein. Rechtstreeks doet ze dat door sociale huurwoningen en koopwoningen te realiseren en door sociale leningen te bemiddelen, maar ook indirect door nauw samen te werken met het sociaal verhuurkantoor 'Webra' en door actieve deelname aan het lokaal woonoverleg van de 22 gemeenten in haar actieterrein.

De maatschappij beschikt over verschillende procedures die gekend zijn en toegepast worden, maar die intussen ook aan actualisatie toe zijn. Voor de koopactiviteiten dient de manier van werken nog geformaliseerd te worden in een aantal procedures. De deontologische code wordt strikt opgevolgd. De SHM beschikt over een heldere visie met betrekking tot haar toekomstige ontwikkeling, maar deze ligt niet vast in bijvoorbeeld een formeel ondernemingsplan. Providentia beschikt niet over een methodiek om de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen na te gaan en te verbeteren.

Op basis van een bevraging van het personeel heeft Providentia ingezet op het verbeteren van de eigen werking en werd de organisatiestructuur aangepast. Daarnaast besteedt ze veel aandacht aan interne communicatie, al vindt de SHM zelf dat hier nog ruimte is voor verbetering. De SHM volgt haar klachten goed op en rapporteert daarover in haar jaarverslagen.

## 4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

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

Beoordeling: goed voor de huur- en de koopactiviteiten

Providentia informeert huurders en kandidaat-huurders goed via verschillende kanalen: klantvriendelijke ontvangst in het kantoor, een duidelijke website en specifieke brochures. De kantoren van het SVK Webra zijn in hetzelfde gebouw gevestigd. De SHM stelt infobrochures ter beschikking in de gemeenschappelijke inkomhal. Er is een huurderskrant, die twee maal per jaar verschijnt, en door de medewerkers zelf bij de huurders aan huis wordt bezorgd. Op de recente website (2014) is heel wat informatie voor huurders, kandidaat-huurders en betrokken actoren terug te vinden. Providentia heeft aandacht voor klare taal. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van deze SHM voor deze doelstelling als goed.

- De burelen van Providentia zijn gelegen in een modern kantoor gelegen in Asse. In dit kantoor is ook het SVK Webra gevestigd en deze gezamenlijke locatie is positief en bevordert de samenwerking. Er is parkeerruimte, een station en een halte van De Lijn in de buurt, maar de kantoren zijn vanuit het hele actieterrein toch niet zo gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer. De mobiliteit blijkt binnen de regio niet evident te zijn. Alle wegen leiden naar Brussel, maar de gemeenten rond Brussel zijn onderling dan weer niet goed verbonden. Ook de bewoners bevestigen dat de SHM niet gemakkelijk bereikbaar is. De sociale woonactoren voegen daar aan toe dat Providentia als sociale verhuurder om die reden 'niet zichtbaar' is omdat de maatschappij te ver af is. Daarom suggereert de visitatiecommissie aan Providentia na te denken over een of andere vorm van perifere werking, door bijvoorbeeld een zitdag of contactmoment te organiseren buiten de zetel. Het is wel mogelijk om een inschrijvingsformulier in te vullen op één van de OCMW's in het actieterrein, dat de formulieren dan doorzendt naar Providentia.
- Het kantoor heeft een open wachtruimte en een loket voor een eerste contact. Er zijn twee aparte spreekruimtes waar (kandidaat-)huurders met de nodige aandacht voor privacy kunnen worden ontvangen. De burelen zijn voor het publiek toegankelijk op maandag, woensdag en vrijdag van 8 tot 11:30 uur en telefonisch bereikbaar op maandag en dinsdag van 8 – 16:15 uur, op woensdag van 8 tot 12 uur en op vrijdag van 8 tot 15:30 uur. De huurders merkten tijdens het gesprek met de visitatiecommissie op dat een noodnummer voor dringende voorvallen buiten die uren nuttig zou zijn. De permanente dienstverlening voor moeilijkheden met CV-installaties en met sanitair kan uiteraard maar een deel van de acute problemen oplossen (OD 3.2). De visitatiecommissie raadt de SHM daarom aan over de mogelijkheid daartoe en de daaraan verbonden kostprijs in overleg te gaan met haar huurders. Meer en meer huurders nemen via mail contact op of via het contactformulier op de website. De respons vanuit Providentia daarop is goed bevonden door de huurders.
- De SHM heeft sinds 2014 een website met heel wat informatie voor (kandidaat-)huurders, kandidaat(kopers) en de actoren uit het actieterrein. Providentia heeft een huurderskrant die twee maal per jaar door de medewerkers wordt rondgedeeld bij de huurders. De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak stellen de informatie uit de huurderskrant op prijs. Er is een huurdersmap met het 'Ziezo'-boekje voor de nieuwe huurders met nuttige informatie bij de nieuwe verhuring, van contactgegevens tot informatie-overdracht voor de nutsvoorzieningen. De brieven die de SHM naar haar (kandidaat-)huurders stuurt zijn doorgaans goed verstaanbaar en correct. Providentia heeft een beroep gedaan op een taaladviseur, de vzw 'Wablief,' om te zorgen voor een goede schriftelijke communicatie. In het actieterrein van Providentia zijn 2 facilitaire gemeenten (Wemmel en Linkebeek) gelegen. Op de vraag of en hoe er in de Franse taal wordt gecommuniceerd antwoordt Providentia dat vrij recent in samenwerking met de

VMSW een aantal typebrieven naar het Frans werden vertaald. Aan het loket van de SHM kleefte een sticker waarbij het spreken van Nederlands met de duim naar omhoog wordt beoordeeld. De visitatiecommissie suggereert dat dit misschien iets minder klantvriendelijk is ten aanzien van Franstalige burgers uit de faciliteitengemeenten in het actieterrein.

- De klachtenprocedure wordt nergens expliciet bekend gemaakt. Geen enkele bewoner op het gesprek met de visitatiecommissie kon zeggen wie de interne klachtenbehandelaar is. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om meer bekendheid te geven aan de klachtenprocedure en de klachtenbehandelaar, ook op de website. Klachten hebben immers als belangrijkste doel om problemen op te lossen en tot een betere werking te komen.
- De lokale toewijzingsreglementen in zowat alle gemeenten bieden voorrang aan inwoners met zeer sterke lokale binding (bv. 'woont er sinds de geboorte'). De reglementen zijn verkort opgenomen in het intern huurreglement dat ook op de website staat. Deze informatie is belangrijk omdat die reglementen de toegang voor kandidaat-huurders die geen inwoner van de betrokken gemeenten sterk beperken, zelfs bijna onmogelijk maken voor kandidaten van buiten het actieterrein, maar ook bemoeilijken voor kandidaten die binnen het actieterrein wonen.
- Bij het visitatiegesprek blijken de huurders wisselend tevreden over de herstellingen en het onderhoud aan de woning door de SHM. Een betere communicatie ter zake dringt zich op (zie OD 2.1). Die ontevredenheid vloeit vaak voort uit een gebrek aan informatie over de plannen van onderhoud en herstellingen.
- Providentia stelt haar nieuwe koopprojecten voor op de website, maar maakt daar geen bijzondere reclame voor omdat het aantal kandidaten het aantal toe te wijzen woningen altijd fel overschrijdt. Het is niet duidelijk of de SHM de beoogde doelgroep van sociale koopwoningen voldoende bereikt hierdoor. Ze heeft wel een duidelijke informatiefolder voor de kandidaat-koper waarin de voorwaarden, de inschrijvingsmodaliteiten, het toewijzingsproces en een aantal FAQ's worden toegelicht. Binnen de SHM is er een duidelijk aanspreekpunt voor sociale leningen en koopwoningen, waar de kandidaat-kopers met hun vragen terecht kunnen. Providentia organiseert zogenaamde 'karweidagen' op het einde van de werf om de laatste kleine zaken in orde te brengen. De SHM zorgt voor de nodige 'gebruiksaanwijzingen' van de woning en de installaties.

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

Beoordeling: goed voor de huur- en de koopactiviteiten

Providentia communiceert op een correcte manier met het agentschap Inspectie RWO en Wonen-Vlaanderen. Het doorgeven van de juiste gegevens aan de VMSW voor de prestatiedatabank is minder goed verlopen. De communicatie en samenwerking met de gemeentelijke administraties en de lokale beleidsmakers loopt goed. Providentia neemt in alle gemeenten van het actieterrein actief deel aan het lokaal woonoverleg. Dit wordt ondersteund door de vzw 3Wplus, waarbij 3 interlokale verenigingen op het vlak van wonen samenwerken: Regionaal woonbeleid Noord-West Brabant, Woonbeleid Regio Noord en Woonwinkel Pajottenland. Daarom geeft de visitatiecommissie de beoordeling 'goed' voor dit prestatieveld.

- De visitatiecommissie heeft bij deze visitatie vastgesteld dat de gegevens in de prestatiedatabank niet correct bleken en dat de SHM dus heeft nagelaten haar gegevens te corrigeren. Dat is nochtans een expliciete plicht die in het erkenningsbesluit is ingeschreven. De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om bij de jaarlijkse rapportering de nodige zorgvuldigheid aan de dag te leggen, zodat de gegevens juist en betrouwbaar zijn.

- De directeur van Providentia neemt volgens de gemeentelijke ambtenaren op een constructieve en actieve manier deel aan het lokaal woonoverleg in alle gemeenten van het actieterrein. Het verstrekken van informatie over projecten en plannen van de SHM verloopt goed. Dit overleg is nodig om bij de gemeenten een voldoende draagvlak te creëren om een nieuw sociaal woonproject mogelijk te maken. De actoren bevestigen dat sociale huisvestingsprojecten al eens op weerstand stuiten in de regio, zowel op het beleidsniveau als op het vlak van de omwonenden.
- Eind 2014 heeft Providentia alle OCMW's uit het actieterrein voor het eerst samengebracht voor een overleg- en informatievergadering. Op die vergadering werden de samenwerking en de recente wetgeving rond versnelde toewijzing besproken. De OCMW's vonden dit positief (zie ook aanbeveling PV 4.4). Providentia zal dit initiatief in de toekomst herhalen.
- Providentia heeft samen met andere SHM's (Elk zijn Huis uit Tervuren, de Gewestelijke Maatschappij voor de Volkshuisvesting uit Sint-Pieters-Leeuw en Woonpunt Zennevallei uit Halle) het SVK Webra opgericht in 1997. Door de gezamenlijke locatie en samenwerking van beide woonactoren is de informatie-uitwisseling optimaal.
- Providentia heeft goede contacten met de collega-SHM's uit Vlaams-Brabant; de zogenaamde 'VVH Vlaams Brabant'. De SHM's uit Vlaams Brabant komen op directieniveau regelmatig samen om ervaringen uit te wisselen en een gezamenlijke aanpak mogelijk te maken, bijvoorbeeld rond veiligheidscoördinatie van werven en de aanstelling van externe architecten voor het opmaken van plaatsbeschrijvingen.
- Providentia informeert derden onder meer via haar jaarverslag. Alle gemeenten in het actieterrein ontvangen jaarlijks een exemplaar. Het jaarverslag maakt melding van relevante statistische gegevens, de stand van zaken van de projecten en de financiële ratio's. De jaarverslagen zijn van goede kwaliteit en bevatten veel informatie over de SHM.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor de huur- en de koopactiviteiten

De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia de tevredenheid van haar kopers, huurders en ontleners niet op een systematische of structurele manier meet. Wat de leningsaanvragen betreft, is het de VMSW die de tevredenheid van de ontleners meet via een enquête. De resultaten daarvan vormen een element van beoordeling van de klantvriendelijkheid (zie OD 6.1)

- Providentia meet de klanttevredenheid over de werking van de SHM niet. In afwachting van het instrument dat de Vlaamse overheid ontwikkelt, beveelt de visitatiecommissie de SHM aan om alle kansen aan te grijpen om van bewoners en andere stakeholders feedback te krijgen over haar patrimonium, werking en dienstverlening. Structureel onderzoek naar de tevredenheid bij de huurders, kopers en ontleners kan de klantgerichtheid van een SHM verbeteren.
- Samenlevingsopbouw Vlaams-Brabant heeft in 2014 een bevraging gedaan in drie sociale woonwijken in Dilbeek. De meeste woningen in die wijken zijn eigendom van Providentia. Er werd vooral gepeild naar de tevredenheid over de woning en de woonomgeving. Hiervoor verwijst de visitatiecommissie naar PV 4.
- De VMSW meet de tevredenheid van klanten over hun leningsaanvragen bij de SHM. In de tevredenheidsenquête van 2013 blijft de SHM met een 4,4 boven de vereiste score 4,00 (80%). In 2014 is de score naar 4,5 gestegen. Er is zeer weinig verschil in de scores van alle SHM's. Het directiecomité heeft de resultaten van de SHM besproken en vergeleken met de algemene

gemiddelden. Providentia scoort beter dan de andere SHM's op het vlak van duidelijke en volledige uitleg. Providentia schrijft dit toe aan een stappenplan dat ze in 2014 heeft uitgewerkt om ontleners te begeleiden doorheen het complexe proces van de leningsaanvraag.

- De tevredenheid van de kopers wordt niet gemeten. Er is natuurlijk de procedure inzake de voorlopige en definitieve oplevering van de woningen waar de kopers gebreken over de woning kunnen melden, maar dat zegt niets over de dienstverlening van de SHM bij de verkoop van een sociale koopwoning. Op het gesprek met de visitatiecommissie was één koper aanwezig. Die aankoop dateert reeds van vele jaren geleden. Hieruit kan de visitatiecommissie geen conclusies trekken.
- De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om een bevraging van de ervaringen van kopers te organiseren en daaruit lessen te trekken voor de toekomstige projecten.

## **PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID**

### **Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

**Providentia heeft een toegankelijk kantoor en klantvriendelijke medewerkers, maar is niet evident bereikbaar noch aanwezig in het hele actieterrein. Er is een website, er zijn enkele informatiebrochures en een jaarverslag met veel gegevens dat ook via de site te consulteren is.**

**Providentia communiceert correct naar het Vlaamse en lokale beleidsniveau en naar woon- en welzijnsactoren. Ze neemt actief deel aan het lokaal woonoverleg in de regio. De jaarlijkse rapportering aan de VMSW van de gegevens voor de prestatiedatabank zou wel beter kunnen.**

**De SHM meet de tevredenheid van haar huurders, ontleners en kopers niet. De score van de tevredenheidsmeting van de VMSW voor de ontleners is goed en werd besproken op het directiecomité.**



## 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. Schrijf de door de raad van bestuur geformuleerde visie uit in een coherent ondernemingsplan en werk een methodiek uit om de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen na te gaan en te verbeteren. Bepaal meetbare strategische doelen in lijn met de visie, meet de voortgang en zoek mogelijkheden voor de verbetering van de efficiëntie. Evalueer uw procedures in overleg met de betrokken medewerkers. Houd daarbij rekening met het gewijzigde organigram. Bepaal duidelijk wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de procedure en wie de procedures periodiek dient te evalueren. Werk dit uit als een systematische en cyclische benadering zodat bijsturing op effectiviteit en efficiëntie mogelijk wordt. (OD 5.6)
2. Besteed vanaf de ontwerpfase meer aandacht aan het prijsbewust bouwen. Doe dat bijvoorbeeld door richtprijzen in de ontwerpnormen op te nemen of door het ontwerp af te toetsen op een aantal kritische punten (draagkracht grond, niveauverschillen, funderingswijze, gevelontwikkeling, compactheid, ...). (OD 3.1)
3. Een SHM moet leefbaarheidsproblemen tijdig kunnen detecteren en er op een goede manier op kunnen inspelen. Formuleer, in overleg met lokale actoren, een duidelijke visie op de aanpak en de verbetering van de leefbaarheid en koppel daar ook concrete doelstellingen aan. (OD 4.2)
4. Onderzoek, in overleg met de woon- en welzijnsactoren, hoe de SHM de verwachtingen en bezorgdheden van haar bewoners kan leren kennen om zo de bewoners te betrekken bij haar werking en dienstverlening. Die verkenning is de basis om een visie en een strategie inzake bewonersbetrokkenheid te ontwikkelen. (OD 4.3)
5. Verwerf meer inzicht in de eigen werkingskosten en de verdeling ervan, zodat het ook mogelijk is om ze beter te beheersen. Splits de werkingskosten op tussen de huuractiviteiten en de koopactiviteiten enerzijds en over de verschillende kostenposten anderzijds. Ga na of de kosten die gemaakt worden voor onderhoud en herstel wel degelijk allemaal onderhoudskosten zijn en niet ook een deel investeringen omvatten. (OD 5.2)
6. Zorg er voor om, in afwachting van het instrument dat de Vlaamse overheid ontwikkelt, feedback te krijgen van bewoners en stakeholders over het patrimonium, de werking en de dienstverlening van de SHM. Organiseer een bevraging van de ervaringen van een aantal kopers en trek daar lessen uit voor de toekomstige projecten. Structureel tevredenheidsonderzoek bij de huurders, kopers en ontleners kan de klantgerichtheid van een SHM verbeteren. (OD 6.3)
7. Geef sociale aspecten van begeleiding bij betaalproblemen, zoals de SHM die zelf telefonisch contact opneemt of een huisbezoek brengt, een plaats in de procedure 'Opvolging huurdersachterstallen' en in de praktijk, om zo na te gaan of die persoonlijke aanpak de toename van de huurachterstallen afremt en het aantal uithuiszettingen vermindert. (OD 4.1)
8. Bouw het overleg met alle 22 OCMW's, dat voor een eerste keer georganiseerd werd in 2014, uit tot een structureel overleg en betrek daar nog andere welzijnsactoren bij. Kies omwille van praktische redenen desnoods voor overleg in enkele kleinere clusters. (OD 4.4)

9. Zorg ervoor dat de gegevens van uw maatschappij in de prestatiedatabank steeds juist en betrouwbaar zijn, zoals voorgeschreven in het erkenningsbesluit. (OD 6.2)

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

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

Gezien de goede prestaties voor de meerderheid van de operationele doelstellingen vertrouwt de visitatiecommissie erop dat Providentia de aanbevelingen zal gebruiken om haar werking te verbeteren en om op korte termijn op alle operationele doelstellingen goede prestaties te leveren.

## 5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling heeft de visitatiecommissie geen aanbevelingen aan het Vlaamse woonbeleid.

## 5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

**Selectie van ontwerpers:** Providentia werkt sinds 2012 met een open oproep waarbij aan de hand van een project-specifieke conceptschets een globale visie op de voorliggende opdracht gepresenteerd wordt met een bondige omschrijving van de belangrijkste uitgangspunten, een schetsvoorstel tot inplanting van woonvolumes, parkeerinfrastructuur, groenvoorziening en wegenis en een impressie van gewenste bouwvolumes, architecturale invulling en ruimtelijke sfeer. De conceptuele voorstellen worden vervolgens door een jury beoordeeld, waarin vaak ook de stedenbouwkundige ambtenaar en de sectorarchitect zetelt. Dit biedt enerzijds het voordeel dat er onmiddellijk feedback verkregen wordt vanuit de stedenbouwkundige visie van de betrokken gemeente en vanuit technisch oogpunt van de VMSW, terwijl de jurering omgekeerd ook al een eerste kennismaking biedt met het project. Volgens Providentia biedt deze werkwijze bijkomend het voordeel dat de architecten zich niet onderscheiden op basis van allerlei dure ingrepen en dat het winnend concept in een vroeg stadium kan bijgestuurd worden in functie van de evaluatie. Providentia heeft voor de jurering ook een eigen beoordelingsmethodiek uitgewerkt, waarbij de evaluatie op een evenwichtige manier gebeurt op basis van de stedenbouwkundige visie, de architecturale benadering en de integrale bouwkwaliteit van het voorstel. De visitatiecommissie vindt dat deze werkwijze kan dienen als goede praktijk voor andere SHM's. (OD 3.1)

## **BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN**

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

- Marc Berghman, voorzitter
- Rita Dedobbeleer, onder-voorzitter
- Frans Wambacq, ere-voorzitter
- Guy Tordeur, bestuurslid
- Leon Brion, bestuurslid
- Leen Deraedt, directeur

### **Medewerkers SHM**

- Geert Robberechts, hoofd dienst patrimonium
- Erwin Van Roost, preventieadviseur, ICT & dienst patrimonium
- Alex Heyvaert, Oscar De Vet en Daniël Vanmol, dienst patrimonium
- Leen Fisack, hoofd management ondersteunende dienst
- Elke Van Hoefs, Silke Dours en Cynthia Crabbe, dienst verhuur
- Glenn Van Der Perre, dienst sociale leningen en koopwoningen
- Stijn De Baerdemaeker, dienst financiën

### **Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie**

- Mieke Verschaffel, coördinator Gemeentelijke Ontwikkeling Dilbeek
- William Claeys, stedenbouwkundig ambtenaar, dienst Leefmilieu & RO Grimbergen
- Veerle De Brael, gemeentesecretaris Linkebeek
- Renaat Schoukens, huisvestingsambtenaar Merchtem
- Ann Van Damme, hoofd dienst Ruimtelijke Ordening Opwijk
- Jeroen Ghyselincq, huisvestingsambtenaar Wemmel
- Marieke Van Eyghen, coördinator Regionaal Woonbeleid Noord-West Brabant
- Ben Michiels, hoofd dienst Milieu, Groen en Wonen Asse...

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

- Barbara Van der Vorst, maatschappelijk werker OCMW-Asse
- Hilde Van Cutsem, maatschappelijk werker OCMW-Dilbeek
- Christel Poelmans, maatschappelijk werker OCMW-Dilbeek
- Marjolein Meerkens, maatschappelijk werker OCMW-Grimbergen
- Sybille Cuypers, OCMW-secretaris Kapelle-op-den-Bos
- Klaartje Coussement, hoofdmaatschappelijk werker OCMW-Kapelle-op-den-Bos
- Els Van Mileghem, coördinator SVK-Webra
- Bert Van Der Haegen, Groep Intro
- Erwin Cuyx, 3Wplus
- Ann Donné, RISO Vlaams-Brabant
- Greet Donner, directeur Zorg MPC Sint-Franciscus Asse
- Hans De Maere, woonbegeleider Hopperank Asse
- Charlotte Hertmans, administratief bediende sociale dienst OCMW-Linkebeek
- Kathleen Gielen, deskundige huisvesting OCMW-Wemmel & SVK-OCMW-Wemmel

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

- 18 sociale huurders en 1 sociale koper
- De namen van de bewoners worden omwille van de privacy niet vermeld.

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

- Micheline De Mol, OCMW-voorzitter en schepen Asse
- Paul Hermans, schepen Wonen Grimbergen
- Sonja Becq, schepen Ruimtelijke ordening en Woonbeleid Meise
- Inez De Coninck, schepen Ruimtelijke ordening en Huisvesting Opwijk
- Jan De Broyer, schepen Ruimtelijke ordening en Grondbeleid Overijse
- Elke Zelderloo, schepen Dilbeek en vertegenwoordiger provincie Vlaams-Brabant.

## 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 de lectuur 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 SHM heeft verschillende manieren om haar patrimonium uit te breiden. Naast nieuwbouw kan de SHM ook “goede woningen” aankopen op de privé-markt op voorwaarde dat er slechts minieme aanpassingen nodig zijn opdat de woning verhuurklaar zou zijn. Daarnaast speelt ook de aankoopprijs een belangrijke rol. Het subsidiabel plafond is identiek aan dat van een nieuwbouwwoning

**Aanmelding of aangemelde woningen:** De aanmelding is de eerste verplichte stap om in aanmerking te kunnen komen voor een subsidie (NFS2, FS3, ...). Daarvoor moet een SHM een project digitaal aanmelden bij de VMSW. Niet alle details moeten op dat moment bekend zijn en zelfs het aantal en type woningen kan nog wijzigen. Bedoeling van de aanmelding is dat de overheid zo snel mogelijk zicht krijgt op de projecten die SHM's in Vlaanderen op middellange termijn plannen.

**Aanpasbare woning /aanpasbaarheid:** Voor meer detail verwijzen we naar het Glossarium en naar het Draaiboek. Het gaat om woningen die in overeenstemming met de 'C2008 (Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'aanpasbaar' is). Een 'aanpasbare woning' biedt de mogelijkheid om de woning zonder al te grote ingrepen en tegen een lage kost aan te passen aan de gewijzigde noden van de bewoners. De maatvoeringen voor de aanpasbare woningen zijn afgeleid van de gebruiksruimten voor rolstoelgebruikers, maar deze zijn comfortabel voor iedereen. Voor een omschrijving van de criteria waaraan deze woningen moeten voldoen: zie C2008, p. 112-116 ([www.vmsw.be](http://www.vmsw.be)).

**Actieterrein:** Het actieterrein van een SHM is het gebied waarin de SHM woningen sociaal verhuurt of zal verhuren en/of sociale koopwoningen (of sociale kavels) realiseert, zal realiseren of heeft gerealiseerd in de voorbije 10 jaar. Het terrein wordt afgebakend door de gemeentegrenzen en het is de SHM die aangeeft in welke gemeenten zij sociale woningen en kavels zal verhuren of zal realiseren. De SHM kan zelf een onderscheid maken in welke activiteiten ze in welke gemeenten van haar actieterrein ontplooit of zal ontplooiën. Gemeenten waar de SHM woningen ontwikkelt (aanmeldt) of verhuurt behoren automatisch tot het actieterrein.

**Actualisatie:** elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt houdt in een inschrijvingsregister (of wachtlijst genoemd) een lijst bij van kandidaat-huurders voor haar woningen. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaten aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de voorwaarden (bijvoorbeeld inkomen) en of hun gezinssituatie nog dezelfde is als bij de inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen een bepaalde termijn de gevraagde gegevens te bezorgen aan de maatschappij, waarbij ze eventueel ook hun voorkeuren (bijvoorbeeld de ligging van of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder met de vraag om alsnog de nodige gegevens te bezorgen. Indien de kandidaat-huurder niet reageert of niet

meer aan de voorwaarden voldoet, worden hij geschrapt uit het register en verliest hij zijn plaats op de wachtlijst.

Er bestaan aparte inschrijvingslijsten (wachtlijsten) voor sociale kavels en sociale koopwoningen. Meer informatie hierover vindt u op <http://www.vmsw.be/nl/particulieren/kopen/inschrijving>.

**ADL-woningen:** Wanneer men zelfstandig wil leven, maar hulp nodig heeft bij de activiteiten van het dagelijks leven (ADL) (opstaan, zich wassen en aankleden, eten, iets vastnemen, iets oprapen, zich binnenshuis verplaatsen ...), kan men een beroep doen op een dienst voor zelfstandig wonen. De keuze om ADL-woningen te bouwen of ter beschikking te stellen is een beleidsbeslissing en SHM's kunnen hiervoor onder bepaalde voorwaarden beroep doen op bijzondere subsidies.

**Bijzondere sociale lening:** Particulieren kunnen voor de aankoop, bouw, het behoud of renovatie van hun enige woning twee soorten sociale leningen sluiten: leningen verstrekt door de VMSW of het VFW en leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's).

De door de VMSW of het VFW verstrekte leningen worden bijzondere sociale leningen genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VFW lagere rentetarieven aanbieden dan de meeste private banken. Zowel de woning als de lener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (zoals inkomensvoorwaarden, aankoopprijsvoorwaarden, ...). Deze zijn nu reeds grotendeels gelijklopend en vanaf 2014 wordt verwacht dat deze voorwaarden van het VWF en de VMSW volledig identiek zullen zijn. Bij de VMSW noemen ze de bijzondere sociale lening een *Vlaamse Woonlening* en particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's in Vlaanderen. Het VWF noemt de bijzondere sociale lening een *sociale lening*. Meer informatie hierover vind je op [www.vlaamswoningfonds.be](http://www.vlaamswoningfonds.be) en [www.vlaamsewoonlening.be](http://www.vlaamsewoonlening.be).

De door de VMSW en het VWF gehanteerde namen zorgen voor begripsverwarring, omdat er ook sociale leningen door EKM's worden verstrekt onder andere voorwaarden. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet de Vlaamse overheid enkel een gewestwaarborg en geen subsidie, wat een grote impact op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat gebruikelijk is bij private banken. De voorwaarden waaraan de particulier en de woning moet voldoen zijn minder streng voor een door een Erkende Kredietmaatschappij toegekende sociale lening dan voor een bijzondere sociale lening. Er zijn momenteel iets meer dan 30 EKM's verspreid over heel Vlaanderen. Meer informatie vind je op [www.sociaal-woonkrediet.be](http://www.sociaal-woonkrediet.be)

**BSO of Bindend Sociaal Objectief:** In het decreet houdende het Grond- en Pandenbeleid van 27 maart 2009 wordt per gemeente een Bindend Sociaal Objectief (BSO) inzake bijkomende sociale huurwoningen, sociale koopwoningen en sociale kavels opgenomen. De nulmeting is de situatie op 31 december 2007:.. Via een voortgangstoets (in principe elke twee jaar) kent men

het aantal bijkomende sociale huurwoningen, koopwoningen en kavels, die sinds 1 januari 2008 werden gerealiseerd. De eerste voortgangstoets gebeurde op basis van de situatie op 31/12/2011, de tweede op basis van de situatie op 31/12/2013.

**CAW:** Centrum Algemeen Welzijnswerk ([www.caw.be](http://www.caw.be))

**C2008:** De C2008/Concepten voor sociale woningbouw is een leidraad voor bouwheer en ontwerpers. Onderwerpen zoals geïntegreerd ontwerpen, lokaal overleg, aanpasbaar en aangepast bouwen, EPB, akoestiek en onderhoud en renovatie worden uitgebreid behandeld. De C2008 is van toepassing voor elk project waarvoor een SHM een aanvraagdossier indient, net zoals voor elk voorontwerp dat een SHM indient. Meer info op : [www.vmsw.be](http://www.vmsw.be)

**Convenant:** overeenkomst waarin partijen afspraken vastleggen over beleid, doelstellingen en samenwerking. Wordt bijvoorbeeld gebruikt in het Nederlandse en Vlaamse stedenbeleid.

**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 voor verwarming, het binnenklimaat (ventilatie en oververhitting). Meer info op [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, zo niet riskeert de eigenaar een boete. Het attest wordt opgemaakt door een erkende energiedeskundige type A. Meer info: [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) en op [www.energiesparen.be](http://www.energiesparen.be)

**Erkenningsbesluit:** 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. Zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843>

**ERP 2020:** De Vlaamse overheid wil tegen 2020 geen woningen meer hebben met enkele beglazing, zonder dakisolatie of met weinig energiezuinige verwarmingssystemen. Deze strategische doelstelling wordt kortweg het Vlaams Energierenovatieprogramma 2020 (ERP2020) genoemd (meer info in het Draaiboek). De gegevens van de patrimoniumenquête rond 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.

**GSC of Gewestelijke Sociale Correctie:** De gewestelijke sociale correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarbij de Vlaamse overheid de objectieve tekorten van de huurinkomsten opvangt. Dit mechanisme dekt het verschil tussen de inkomsten van de SHM's en een aantal aanvaarde uitgaven. Het inkomen van de huurder is de belangrijkste factor voor het bedrag van de huurprijs. SHM's met een huurderspubliek met lage inkomsten zullen daardoor ook lagere huurinkomsten kennen. Om die lagere huurinkomsten te compenseren, ondersteunt de Vlaamse overheid SHM's met een subsidie. In 2011 had ongeveer een derde van alle SHM's recht op dergelijke subsidie.

**Huurdersachterstallen:** Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan de SHM. Het kan gaan om achterstal van huur, maar ook nog niet-betaalde huurlasten, bepaalde kosten voor werken of schade worden hierin opgenomen. Om de huurdersachterstallen vergelijkbaar te maken tussen SHM's worden alle niet betaalde facturen (aan huurders) gedeeld door alle (aan huurders) in dat jaar gefactureerde bedragen.

**Indicatoren:** Een indicator heeft te maken met het meetbaar of telbaar maken van iets. Bij de prestatiebeoordeling van SHM's onderscheiden we **omgevingsindicatoren**, **effectindicatoren** en **prestatie-indicatoren**

- omgevingsindicatoren vertellen iets over de omgeving waarin een SHM zich beweegt. Een voorbeeld zijn het aantal huishoudens in het actieterrein.

- effectindicatoren meten in welke mate de strategische doelstellingen van het Vlaamse Woonbeleid worden bereikt. SHM's kunnen hieraan een bijdrage leveren, maar zijn meestal niet exclusief verantwoordelijk voor de realisatie ervan. Een voorbeeld is het BSO sociale huurwoningen. Het is de gemeente die de verantwoordelijkheid draagt voor de realisatie van dit BSO. De SHM kan zich hiervoor inschakelen als de gemeente dit wenst.

- prestatie-indicatoren meten in welke mate de operationele doelstellingen voor SHM's worden bereikt. Ze worden gegroepeerd per prestatieveld en per doelstelling kunnen meerdere indicatoren voorhanden zijn. Tijdens de prestatiebeoordeling wordt bij voorkeur enkel gewerkt met indicatoren waarvan de waarden vergelijkbaar zijn tussen alle SHM's in Vlaanderen. Een voorbeeld van een prestatie-indicator is de aangroei van het aantal sociale huurwoningen t.o.v. het bestaand huurpatrimonium.

**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 lokaal toewijzingsreglement) worden opgenomen (art. 1,16° kaderbesluit sociale huur).

**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. De doelstellingen van dit besluit liggen vervat in een aantal kernbegrippen zoals uniformiteit, betaalbaarheid en woonzekerheid en legt de voorwaarden vast waaronder in Vlaanderen sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden. (zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403&param=inhoud>).

**K-waarde of K-peil:** De K-waarde bepaalt het globale niveau van de thermische isolatie van het gehele huis gebouw. Zij houdt rekening met de warmteverliezen via de buitenmuren, de daken, de vloeren en de vensters. Hoe lager de coëfficiënt, hoe beter het huis geïsoleerd is. Voor nieuwe of gerenoveerde woningen geldt in Vlaanderen een norm van maximaal 45 W/m<sup>2</sup>K. Vanaf 2014 wordt dit 40.

**Leegstand** Hierin onderscheiden we structurele leegstand en frictieleegstand. Een woning wordt als structureel leegstaand beschouwd wanneer ze gedurende minimaal zes maanden leegstaat of zal leegstaan als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject. Het is de SHM zelf die per woning aangeeft of de leegstand structureel is of niet. Elke woning die op 31/12 van een jaar geen huurder kent en niet door de SHM als structureel leegstaand werd aangeduid, wordt als frictieleegstaand beschouwd.

**NFS2/FS3:** Op 1 januari 2008 trad het tweede nieuw financieringssysteem (NFS2) voor de realisatie door SHM's van sociale huurwoningen en de daaraan verbonden werkingskosten in werking. Voor de financiering van sociale huurprojecten kunnen SHM's vanaf dan een beroep doen op renteloze leningen (bij de VMSW) met een aflossingstermijn van 33 jaar. In dit systeem wordt ook gebruik gemaakt van zogenaamde NFS2 normen of plafonds. Daarmee wordt het maximaal bedrag per type bouwverrichting bedoeld dat door de overheid wordt gesubsidieerd met een renteloze lening. FS3 of derde financieringssysteem bouwt verder op de principes van NFS2 maar de subsidiabele plafonds werden vervangen door een uitgebreidere simulatietabel die nauwer aansluit bij de zeer verscheiden bouwvormen die SHM's realiseren. De aflossingen

van de SHM bedragen in het begin van de aflossingsperiode minder dan op het einde (inflatiegericht afbetalingsschema) en de rentevoet is negatief. Dit wil zeggen dat de SHM in de realiteit minder moet terugbetalen dan het bedrag dat ze heeft geleend.

**OCMW** : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

**OD of operationele doelstelling**: Een OD of operationele doelstelling is een uit een strategische doelstelling afgeleide doelstelling voor SHM's, zo veel mogelijk geformuleerd in indicatoren die concreet maken hoe de strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd. Doorgaans worden meerdere operationele doelstellingen afgeleid uit één strategische doelstelling. Operationele doelstellingen worden dus veel meer dan de strategische doelstellingen geformuleerd in termen van prestaties van de SHM's (omdat de SHM er zelf de verantwoordelijkheid voor draagt).

**Prestatiebeoordeling**: De procedure voor de beoordeling van de prestaties van een SHM, desgevallend in vergelijking met een voorgaande beoordeling, bestaande uit de volgende stappen die achtereenvolgens doorlopen worden: a) een meting van de prestaties van de SHM, b) een visitatie van de SHM, en c) de opmaak van een visitatierapport waarin de prestaties van de SHM worden beoordeeld.

**Prestatiedatabank**: Digitale databank, waarin de omgevings-, effect-, en prestatie-indicatoren van de SHM's zijn opgenomen

**Recht van voorkoop**: De Vlaamse overheid heeft in bepaalde gebieden een 'recht van voorkoop'. Indien in dat gebied een woning of bouwgrond wordt verkocht, kunnen sommige instellingen van openbaar nut, zoals een SHM, een recht krijgen om die woning of bouwgrond aan te kopen tegen dezelfde voorwaarden om die vervolgens aan te wenden om sociale huur- of koopwoningen of sociale kavels te realiseren.

**SD of Strategische doelstelling**: Een SD of strategische doelstelling wordt rechtstreeks uit de Vlaamse Wooncode afgeleid en geeft een algemene beleidskeuze aan. De SHM's worden mee ingeschakeld om deze doelstellingen te bereiken en kunnen dus een bijdrage leveren in de realisatie ervan. De realisatie van strategische doelstellingen is evenwel niet exclusief voorbehouden voor SHM's, want ook andere (al dan niet woon-)actoren kunnen een bijdrage leveren. De mate waarin resultaten op de strategische doelstellingen worden bereikt, wordt gemeten a.d.h.v. effectindicatoren.

**Sociale last**: Dit begrip is ingevoerd door het decreet Grond- en Pandenbeleid. Een sociale last in een bouwvergunning verplicht de verkavelaar of bouwheer ertoe handelingen te stellen opdat een sociaal woonaanbod wordt verwezenlijkt dat in lijn is met het op het verkavelings- of bouwproject toepasselijke percentage. In alle gemeenten waar nog niet is vastgesteld dat aan het Bindend Sociaal Objectief (BSO) is voldaan, moet een sociale last worden opgelegd bij bepaalde stedenbouwkundige en verkavelingsaanvragen. Bij kleinere verkavelings- en stedenbouwkundige aanvragen wordt er dus geen sociale last opgelegd. Rond sociale last is een zeer uitgebreide reglementering van toepassing (meer info op [www.wonenvlaanderen.be](http://www.wonenvlaanderen.be)).

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

**SVK's**: sociale verhuurkantoren ([www.vob-vzw.be](http://www.vob-vzw.be))

**Toewijzingsreglement**: De manier waarop beslist wordt wie welke sociale huurwoningen in Vlaanderen mag bewonen gebeurt volgens strikte regels, die in het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) worden vermeld. In deze regels is ook voorzien dat gemeenten in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden ook bijkomende specifieke voorrangregels voor toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de verstoorte of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (art. 26 kaderbesluit sociale huur).

**UP of uitvoeringsprogramma**: bevat alle verrichtingen in het kader van sociale woonprojecten (vb. sloop, renovatie, bouw, infrastructuur), ongeacht de aard van de initiatiefnemer, en ongeacht of het gaat om sociale huurwoningen, sociale koopwoningen of sociale kavels. Jaarlijks wordt een nieuw UP opgemaakt en goedgekeurd door de minister. Pas wanneer een project op een UP staat, heeft de SHM zekerheid over de mate waarin de overheid een deel van de kosten voor de realisatie van het project op zich neemt. Afhankelijk van het type project, de woningen en de initiatiefnemer, worden hiervoor verwervingssubsidies, projectsubsidies of rentesubsidies voorzien.

**VAPH** : Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap ([www.vaph.be](http://www.vaph.be))

**Verhuur buiten sociaal huurstelsel**: Een SHM heeft de mogelijkheid om een deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuur buiten stelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die de Vlaamse Regering daartoe erkent. **Verzekering Gewaarborgd Wonen**: De Verzekering Gewaarborgd Wonen is een verzekering voor particulieren die werken en die een hypothecaire lening aangaan om een woning te bouwen, te kopen of te renoveren.

De verzekering loopt over een periode van tien jaar en is volledig gratis want de Vlaamse overheid betaalt de verzekeringspremie. Er zijn geen inkomensgrenzen. Ingeval van onvrijwillige werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, kan men een tegemoetkoming ontvangen in de aflossing van de hypothecaire lening. Deze tegemoetkoming is afhankelijk van het inkomen zelf, van het werkelijk geleden inkomensverlies, van het bedrag dat men maandelijks afbetaalt en van het E-peil van de woning. Meer informatie over de Verzekering Gewaarborgd Wonen vind je op [www.wonenvlaanderen.be](http://www.wonenvlaanderen.be).

**Vlaamse Woonlening**: zie *Bijzondere sociale lening*

**Voorrangregels**: Artikel 18 van het Kaderbesluit Sociale Huur (ook gekend als sociaal huurbesluit) bevat de regels volgens dewelke een SHM een sociale huurwoning toewijst. Er wordt achtereenvolgens rekening gehouden met : de rationele bezetting van de woning; de voorrangregels en de chronologische volgorde van de inschrijvingen.

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

**Wachtlijst**: zie "actualisatie"



KONING ALBERT II-LAAN 19 BUS 40  
1230 BRUSSEL  
T: 02-5531752

E-MAIL: [INFO@VISITATIERAAD.BE](mailto:INFO@VISITATIERAAD.BE)  
WEBSITE: [WWW.VISITATIERAAD.BE](http://WWW.VISITATIERAAD.BE)  
TWITTER: [@VISITATIERAAD](https://twitter.com/VISITATIERAAD)  
FACEBOOK: [FACEBOOK.COM/VISITATIERAAD](https://facebook.com/VISITATIERAAD)



  
**WONEN-VLAANDEREN**  
EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN  
VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMACHTSCHAPPIJEN

# Reactie van de SHM op het visitatierapport van **Providentia,** **Asse**

---



datum reactie SHM: 30 november 2015



# Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.  
Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8

Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

O/Ref.: Visitatie/30.1115/ld

Aan de Vlaams minister van Wonen  
Mevrouw Liesbeth Homans

U/Ref.:

Ⓜ M. DERAEDT Leen  
02/454.18.60

Arenbergstraat 7  
B – 1000 BRUSSEL

Asse, 30 november 2015

## Betreft: onze formele reactie op het definitief visitatierapport

Geachte mevrouw de minister,

Providentia ontving op 31 oktober het definitief visitatierapport vanwege de Visitatiecommissie.

Met dit schrijven bezorgen wij u graag onze formele reactie op dit rapport.

### 1. Algemeen

Zowel de Raad van bestuur als de medewerkers van Providentia ervoeren het hele visitatieproces als intensief, maar vooral als zeer leerrijk. Zowel bestuurders als medewerkers kregen een nog beter overzicht van de gehele werking. Gedurende het proces zagen we dat de 6 prestatievelden met hun respectievelijke doelstellingen een kapstok/ leidraad kunnen betekenen om onze werking nog meer te structureren en te organiseren.

Providentia is tevreden over het resultaat dat eigenlijk ook grotendeels in de lijn van de verwachtingen ligt. We zijn ook blij met de goede praktijk en met de quotering 'uitstekend' die we gehaald hebben voor het realiseren van nieuwe sociale huurwoningen.

Providentia wil ook zeer uitdrukkelijk de drie visitatoren bedanken voor het geleverde werk en de objectiviteit waarmee ze aan de slag gingen. Het hele visitatieproces is langs beide kanten in een zeer open en eerlijke sfeer, met respect voor elkaar, kunnen doorgaan.

### 2. OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust (huur en koop)

De commissie beoordeelde het aantal en de hoogte van de contractwijzigingen als voor verbetering vatbaar.

Providentia besteedt intussen echter reeds meer aandacht aan prijsbewust bouwen vanaf de ontwerpfase. Door de wijziging van de selectieprocedure voor de aanstelling van een architect (goede praktijk) kunnen we hier voor een groot deel aan tegemoet komen door de financiële aspecten die nu mee in de beoordeling vervat zitten. Door het feit dat de eerste architectuuropdracht volgens deze nieuwe werkwijze pas in 2013 werd uitgeschreven, kon de commissie het resultaat hiervan nog niet beoordelen.

Bij de laatste aanbestedingen was Providentia ook zeer waakzaam voor de verhouding tussen enerzijds het maximum van de simulatietabel (VMSW) en het ramingsbedrag en anderzijds het gunningsbedrag.

### **3. OD 4.2: De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan (huur)**

De visitatiecommissie oordeelde dat Providentia leefbaarheidsproblemen tijdig moet kunnen detecteren en er op een goede manier moet op kunnen inspelen. Providentia is zich bewust dat ze een actievere rol kan opnemen rond leefbaarheid en bewonersparticipatie.

Providentia probeert in eerste instantie nu om projecten 'leefbaar' te ontwerpen met veel aandacht voor privacy en groen. Daar waar dit nodig is, zal Providentia zeker een buurtwerking mee helpen oprichten en faciliteren. Er zijn er reeds een aantal, maar in verhouding met ons patrimonium presteren we hier inderdaad onvoldoende. We willen in de toekomst graag niet alleen inspelen op leefbaarheidsproblemen, maar hier ook op anticiperen. Grote, gloednieuwe, gemengde (kunstmatige) wijken vormen bijvoorbeeld een aandachtspunt. Providentia hoopt dat ze hier op een aantal partners met de nodige knowhow kan rekenen, zoals gemeenten, OCMW's, buurtwerkers, andere welzijnsorganisaties, bereidwillige huurders of kopers, intergemeentelijke projecten voor wonen ... . Samen verantwoordelijkheid opnemen voor de buurt zal tot een mooier resultaat leiden.

### **4. OD 4.3: De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer (huur)**

We hebben de laatste tijd veel ingezet op communicatie (in verschillende vormen), naar zowel stakeholders als huurders. We beseffen dat we inzake bewonersbetrokkenheid blijven steken op het niveau van het informeren van de bewoners. Daarom werd in september 2015 een eerste initiatief inzake bewonersbetrokkenheid goedgekeurd door onze Raad van Bestuur. Onze huurderskrant zal hierdoor evolueren van een huurderskrant naar een buurtkrant met ruimte voor initiatieven van de eigen wijk. Wij hopen dit in samenwerking met dezelfde partners als eerder vernoemd, te kunnen waarmaken in de loop van 2016.

Om deze doelstelling verder te verbeteren, zijn we ook van plan om inspiratie te halen uit de goede praktijken van collega SHM's.

### **5. OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed (huur en koop)**

De visitatiecommissie adviseert ons om meer inzicht te verwerven in de eigen werkingskosten en de verdeling ervan, zodat het ook mogelijk is om ze beter te beheersen. Men vraagt een betere registratie om vervolgens een juiste analyse te kunnen maken. Sinds boekjaar 2014 maakt Providentia die opsplitsing wel voor de drie activiteiten (huur, koop en leningen) van de SHM in functie ook van de uitgebreide financiële rapportering naar de VMSW toe.

In kader van preventieve renovatie wordt door Providentia reeds de afweging tussen onderhoud en investeringen gemaakt. We zullen onderzoeken hoe we die oefening ook voor onderhoud en herstel kunnen maken.

Providentia zal inzake preventief onderhoud enerzijds, en onderhoud en herstel anderzijds, meer tussentijds rapporten overmaken vanuit de financiële dienst naar Raad van bestuur en dienst patrimonium, zodat we hierdoor deze kosten meer onder controle kunnen houden.

### **6. OD 5.6: De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle**

Providentia beschikt over een heldere visie met betrekking tot haar toekomstige ontwikkeling. En door deze visitatie is deze alleen nog maar klaarder geworden. Het klopt dat deze nog niet in een formeel ondernemingsplan werd gegoten. Providentia zal hier in 2016 werk van maken door ook doelstellingen aan deze visie te koppelen. Vervolgens

zullen hier bedrijfsprocessen, geactualiseerde en nieuwe procedures en geactualiseerde functiedoelstellingen (inclusief verantwoordelijkheden rekening houdend met het gewijzigde organigram) aan gekoppeld worden. Verdere professionalisering, efficiëntie en effectiviteit zijn hier de boodschap om onze dienstverlening op een kwalitatieve manier verder te kunnen blijven garanderen.

#### **7. OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten**

Providentia heeft gewacht op het instrument dat de Vlaamse overheid ontwikkelt om structureel tevredenheidsonderzoek te doen bij huurders, kopers en ontleners. Providentia wenst dit immers via een goed onderbouwde onderzoeksmethodologie te doen, zodat er een juiste analyse kan gemaakt worden.

We wilden ook eerst een aantal zaken optimaliseren waarvan we wisten dat het beter kon, vooral op vlak van communicatie.

Providentia heeft echter uit het visitatieproces geleerd dat we hier ook kleinschalig mee kunnen starten, wat dan ook in de planning voor de komende jaren is opgenomen.

#### **8. Tot slot**

Providentia zal zeker niet berusten bij die doelstellingen waar ze goed of uitstekend behaalde.

Intussen werd de kans geboden aan de verhuurdienst om een intensieve training te volgen inzake een andere aanpak van huurachterstallen en merken we hierdoor, weliswaar nog op kleine schaal, reeds resultaat. De procedure huurachterstal zal volledig worden herbekeken.

We zullen ook meer aandacht besteden aan de controle van de prestatiedatabank.

We zien het belang in van partnerschappen en wensen hier in de toekomst meer aandacht aan te besteden (bv. overleg met OCMW's).

Providentia staat met haar groot werkingsgebied en grootte van het patrimonium (2015> 3.000 woningen) voor grote uitdagingen en beseft dat de verdere professionalisering (met o.a. digitalisering en uitwerking van bedrijfsprocessen) in functie ook van efficiënt werken noodzakelijk is.

We waarderen het vertrouwen dat de visitatiecommissie in ons heeft als het gaat over het gebruiken van de aanbevelingen om onze werking te verbeteren. Zoals u kan merken gingen we hiermee alvast en vol enthousiasme aan de slag.

Wij kijken uit, mevrouw de minister, naar uw reactie en verblijven, hoogachtend,



L. DERAEDT,  
Directeur.

Beslissing van de minister n.a.v.  
de prestatiebeoordeling van  
**Providentia,**  
**Asse**

---



datum beslissing minister: 15 december 2015





# Vlaamse Regering

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

De heer Marc Berghman,  
voorzitter SHM Providentia  
Brusselsesteenweg 191  
1730 ASSE

| uw bericht van   | uw kenmerk | ons kenmerk                    | bijlagen                     |
|--|------------|--------------------------------|------------------------------|
| vragen naar/e-mail<br>Goele Mondelaers<br>goele.mondelaers@vlaanderen.be |            | telefoonnummer<br>02 552 69 82 | datum<br><b>15 DEC. 2015</b> |

Betreft: beslissing n.a.v. het definitieve visitatierapport d.d. 31 oktober 2015  
inzake de SHM Providentia, Asse

Geachte voorzitter,

Het definitieve visitatierapport van uw maatschappij evenals uw reactie d.d. 30  
november 2015 op dit rapport hebben mijn volledige aandacht genoten.

Alvast gefeliciteerd met de goede prestaties van uw maatschappij op 15 (van de  
22) operationele doelstellingen inzake de huuractiviteiten van uw SHM, evenals  
met de 'uitstekend' beoordeelde prestatie op de operationele doelstelling 'de  
SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen'. Tevens feliciteer ik uw  
maatschappij m.b.t. de goede prestaties inzake 12 (van de 16) operationele  
doelstellingen die specifiek betrekking hebben op de door Providentia  
uitgevoerde koopactiviteiten.

De visitatiecommissie is echter eveneens van oordeel dat de prestaties inzake  
de huuractiviteiten van uw maatschappij op 6 operationele doelstellingen 'voor  
verbetering vatbaar' zijn. Hetzelfde geldt voor 4 operationele doelstellingen  
inzake de koopactiviteiten van de SHM. De visitatiecommissie formuleerde,  
onder meer daartoe, 9 concrete aanbevelingen.

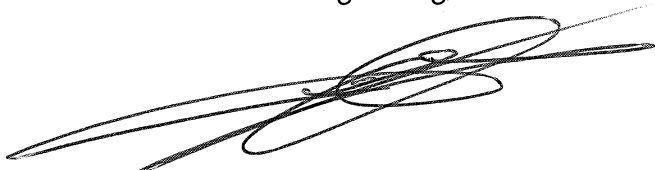
Uit de reactie van uw maatschappij meen ik alvast te mogen opmaken dat Providentia er zich terdege van bewust is dat de in het visitatierapport vastgestelde verbeterpunten op korte termijn dienen te worden aangepakt en dat qua organisatie, zoals u in uw reactie terecht stelt, 'verdere professionalisering noodzakelijk is'.

Aangezien de visitatiecommissie van oordeel is dat uw SHM oog heeft voor de verbetering van haar eigen werking en bovendien voldoende vertrouwen heeft dat Providentia de, naar aanleiding van de visitatie, gedetecteerde verbeterpunten zelfstandig zal remediëren; dat de reactie van uw maatschappij onder meer verwijst naar reeds ten dele geïmplementeerde initiatieven om toekomstgericht meer prijsbewust te bouwen, de leefbaarheidsproblemen proactief aan te pakken, de bewonersparticipatie te bewerkstelligen, de kosten beter te beheersen, een goed intern controlesysteem op te zetten en de klantentevredenheid te meten; dat er bijgevolg, in alle redelijkheid, mag worden aangenomen dat uw maatschappij effectief zelfstandig werk maakt en zal maken van de gedetecteerde verbeterpunten, ben ik van oordeel dat er zich, in opvolging van de prestatiebeoordeling van Providentia ambtshalve geen specifieke (bijkomende) maatregelen opdringen. Evenwel verzoek ik uw maatschappij om verder consequent werk te blijven maken van de intenties die u in uw reactie hebt verwoord. Teneinde toe te laten dat uw raad van bestuur de uitvoering van de verbeteracties systematisch kan opvolgen lijkt het mij noodzakelijk dat uw maatschappij een efficiënt opvolgingsinstrument inzet en dit instrument consequent beleidsmatig aanwendt in functie van de noodzakelijkerwijze door te voeren verbeteracties.

Overeenkomstig artikel 31 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'* (het zogenaamd 'Erkenningenbesluit') zal deze beslissing samen met het definitieve visitatierapport en de reactie van uw maatschappij (inzake het visitatierapport) op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

Ik dank u en uw medewerkers voor uw inzet en hoop dat de visitatie effectief heeft bijgedragen tot het verder verbeteren van de werking van uw maatschappij. U mag er tevens op rekenen dat ik de nodige richtbaarheid zal geven aan de in dit rapport gedetecteerde 'goede praktijk' evenals aan de 'goede praktijken' gedetecteerd bij collega-huisvestingsmaatschappijen.

Met de meeste hoogachting,



Liesbeth Homans

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

# Visitatierapport

## Providentia, Asse

---



Visitatiegesprekken op 18 en 19 juni 2015

Definitief visitatierapport van 31 oktober 2015

## **Prestatiebeoordeling SHM Providentia**

Datum Definitief rapport: zaterdag 31 oktober 2015

Datum visitatiegesprekken: donderdag 18 en vrijdag 19 juni 2015

Datum presentatie aan raad van bestuur: donderdag 17 september 2015

### **Erkenningsnummer SHM:**

2228

### **Contactgegevens SHM:**

Brusselsesteenweg 191 – 1730 Asse

02 / 452 72 43

[info@providentia.be](mailto:info@providentia.be)

[www.providentia.be](http://www.providentia.be)

### **Directeur:**

Mevrouw Leen Deraedt

### **Voorzitter:**

De heer Marc Berghman

### **Actieterrein voor de realisatie en de verhuur van sociale huurwoningen:**

Affligem, Asse, Bever, Boortmeerbeek, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Grimbergen, Herne, Kampenhout, Kapelle-op-den-Bos, Liedekerke, Linkebeek, Londerzeel, Meise, Merchtem, Opwijk, Overijse, Roosdaal, Vilvoorde, Wemmel, Zemst

### **Actieterrein voor de realisatie van sociale koopwoningen:**

Affligem, Asse, Bever, Boortmeerbeek, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Grimbergen, Herne, Kampenhout, Kapelle-op-den-Bos, Liedekerke, Linkebeek, Londerzeel, Meise, Merchtem, Opwijk, Overijse, Roosdaal, Wemmel, Zemst

### **Samenstelling visitatiecommissie:**

Peter Wittocx, commissievoorzitter

Annemarie Hanselaer, commissielid

Wouter Coucke, commissielid

### **Disclaimer:**

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

# 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>8</b>  |
| 3.1 BESCHRIJVING SHM.....  | 8         |
| 3.2 BESCHRIJVING OMGEVING .....  | 10        |
| <b>4. PRESTATIES VAN SHM PROVIDENTIA.....</b>                                  | <b>13</b> |
| 4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN .....                        | 13        |
| 4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING .....              | 23        |
| 4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID .....                                      | 29        |
| 4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID .....                                      | 34        |
| 4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID .....          | 39        |
| 4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID .....                                | 49        |
| <b>5. AANBEVELINGEN .....</b>  | <b>53</b> |
| 5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM .....  | 53        |
| 5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELLEN ..... | 54        |
| 5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID .....                            | 54        |
| 5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM .....  | 54        |
| <b>BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN .....</b>                          | <b>55</b> |
| <b>BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN .....</b>      | <b>56</b> |

## 1. INLEIDING

- 1.1. Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de SHM Providentia over de periode 2009-2013.
- 1.2. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 5 juli 2012 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).
- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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 (SD en OD)
  2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (SD en OD)
  3. de betaalbaarheid (SD en OD)
  4. het sociaal beleid (OD)
  5. de interne werking en de financiële leefbaarheid (OD)
  6. de klantvriendelijkheid (OD)
- 1.6. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
  - **Uitstekend:** de SHM levert uitzonderlijke prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's;
  - **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 en de SHM werd op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar deze verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
  - **Niet van toepassing (n.v.t.):** deze operationele doelstelling is voor deze SHM niet beoordeeld.
- 1.7. Conform artikel 9.8 van het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's formuleert de Visitatiecommissie een eindoordeel per prestatieveld. Dit eindoordeel komt overeen met de laagste score die is toegekend voor één van de operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren. Indien bijvoorbeeld voor het eerste prestatieveld de beoordeling voor alle operationele doelstellingen 'goed' is en voor één operationele doelstelling 'voor verbetering vatbaar', dan is het eindoordeel voor dit prestatieveld 'voor verbetering vatbaar'. De tabel in de samenvatting van het visitatierapport verduidelijkt hoe het eindoordeel is tot stand gekomen. Meer informatie over de totstandkoming van de beoordeling kunt u vinden in hoofdstuk 9 van het Draaiboek.



- 1.8. Conform artikel 35, 5° van het Erkenningenbesluit kan de visitatiecommissie bij de allereerste prestatiebeoordeling van een SHM voor elk van de prestatievelden enkel een eindoordeel 'uitstekend', 'goed' of 'voor verbetering vatbaar' geven.
- 1.9. 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).
- 1.10. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

## 2. SAMENVATTING

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

|             |   | Beoordeling voor huuractiviteiten | Beoordeling voor koopactiviteiten |
|-------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>PV 1</b> | <b>BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN</b>   | <b>GOED</b>                       |                                   |
|             |   | Goed                              | Goed                              |
| OD 1.1      | De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen   | Uitstekend                        | n.v.t.                            |
| OD 1.2      | De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen   | n.v.t.                            | Goed                              |
| OD 1.3      | De SHM brengt sociale kavels op de markt  | n.v.t.                            | n.v.t.                            |
| OD 1.4      | De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en sociale kavels te realiseren                    | Goed                              | Goed                              |
| OD 1.5      | De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen   | Goed                              | Goed                              |
| <b>PV 2</b> | <b>KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING</b>   | <b>GOED</b>                       |                                   |
|             |   | Goed                              | Goed                              |
| OD 2.1      | De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig | Goed                              | n.v.t.                            |
| OD 2.2      | De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid  | Goed                              | Goed                              |
| OD 2.3      | De SHM bouwt aanpasbaar   | Goed                              | Goed                              |
| <b>PV 3</b> | <b>BETAALBAARHEID VAN WONEN</b>   | <b>VOOR VERBETERING VATBAAR</b>   |                                   |
|             |   | Voor verbetering vatbaar          | Voor verbetering vatbaar          |
| OD 3.1      | De SHM bouwt prijsbewust  | Voor verbetering vatbaar          | Voor verbetering vatbaar          |
| OD 3.2      | De SHM verhuurt prijsbewust   | Goed                              | n.v.t.                            |
| <b>PV 4</b> | <b>SOCIAAL BELEID</b>   | <b>VOOR VERBETERING VATBAAR</b>   |                                   |
|             |   | Voor verbetering vatbaar          | Goed                              |
| OD 4.1      | De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid   | Goed                              | n.v.t.                            |
| OD 4.2      | De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan  | Voor verbetering vatbaar          | Goed                              |
| OD 4.3      | De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer                                    | Voor verbetering vatbaar          | n.v.t.                            |
| OD 4.4      | De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners   | Goed                              | n.v.t.                            |

|             |  | Beoordeling voor<br>huuractiviteiten | Beoordeling voor<br>koopactiviteiten |
|-------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>PV 5</b> | <b>INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID</b>                                  | <b>VOOR VERBETERING VATBAAR</b>      |                                      |
|             |  | Voor verbetering vatbaar             | Voor verbetering vatbaar             |
| OD 5.1      | De SHM is financieel leefbaar  | Goed                                 |                                      |
| OD 5.2      | De SHM beheerst haar kosten goed   | Voor verbetering vatbaar             | Voor verbetering vatbaar             |
| OD 5.3      | De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude | Goed                                 | n.v.t.                               |
| OD 5.4      | De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan                                  | Goed                                 |                                      |
| OD 5.5      | De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij                 | Goed                                 |                                      |
| OD 5.6      | De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle                         | Voor verbetering vatbaar             |                                      |
| OD 5.7      | De SHM is bereid tot verandering en verbetering                                    | Goed                                 |                                      |
| <b>PV 6</b> | <b>KLANTVRIENDELIJKHEID</b>  | <b>VOOR VERBETERING VATBAAR</b>      |                                      |
|             |  | Voor verbetering vatbaar             | Voor verbetering vatbaar             |
| OD 6.1      | De SHM informeert burgers snel en duidelijk  | Goed                                 | Goed                                 |
| OD 6.2      | De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk       | Goed                                 |                                      |
| OD 6.3      | De SHM meet de tevredenheid van klanten  | Voor verbetering vatbaar             | Voor verbetering vatbaar             |

### 3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

#### 3.1 Beschrijving SHM

De samenwerkende maatschappij Providentia werd opgericht op 19 oktober 1955 met zetel te Brussel. De bouwmaatschappij werd erkend door de Nationale Maatschappij voor Goedkope Woningen en Woonvertrekken en kon op die manier tegen zeer voordelige voorwaarden leningen verkrijgen voor het bouwen van huurwoningen. De Latijnse naam 'Providentia' betekent 'voorzienigheid' of gewoon 'het vooruitzicht' of 'het zorgen voor morgen' en werd gekozen uit praktische overweging om zo een mogelijke discussie over taalkeuze te vermijden. In 1981 vestigde cvba Providentia zich te Asse. De eerste van een reeks fusies was die met 'Ieder zijn Huisje' uit Roosdaal in 1970. Eind jaren '80 nam Providentia nog 2 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) voor huurwoningen over, 'Erf en Haard' te Wemmel en 'De Kapelse Haard' te Kapelle-op-den-Bos. In 1992 werd de huur-SHM 'Goedkope Woningen van Grimbergen' overgenomen. Ten slotte volgde in 1993 de overname van de koop-SHM 'Eigen Doening' te Brussel en kwam de gemengde fusiemaatschappij Providentia tot stand. Sindsdien zorgt de SHM voor een aanbod van zowel huur- als koopwoningen en bemiddelt ze bijzondere sociale leningen voor de VMSW.

In 2013 waren er 95 aandeelhouders met 47% van de aandelen bij 62 particuliere aandeelhouders en 53% bij 33 publieke aandeelhouders (27 gemeenten, 4 OCMW's, de provincie Vlaams-Brabant en Vlaamse Gemeenschap). De raad van bestuur telde 17 leden – 9 vertegenwoordigers van de openbare sector en 8 particuliere aandeelhouders. Momenteel is het aantal bestuursleden verminderd tot 15. In het directiecomité zetelen de voorzitter, de ondervoorzitter en de directeur. Providentia heeft 21 medewerkers in 2013 voor 20,5 VTE.

In de 58 jaar van haar bestaan heeft Providentia (en door haar overgenomen SHM's) in totaal 6.134 sociale woningen gerealiseerd: 1.025 sociale koopwoningen (20%), 2.267 verkochte sociale huurwoningen (44%) en 2.842 nog verhuurde sociale woningen (36%).

Het actieterrein van Providentia maakt deel uit van de Vlaamse Rand rond Brussel en omvat 22 gemeenten voor de huuractiviteiten en 21 voor de koopactiviteiten. Het verschil betreft de stad Vilvoorde waar Providentia geen gronden en geen projecten heeft. Haar activiteit is er beperkt tot het verhuren van de 30 sociale huurwoningen die ze daar bezit in de deelgemeente Peutie van voor de fusie van gemeenten in 1977. Het werkgebied van Providentia is nog ruimer en telt 27 aangesloten gemeenten met 5 gemeenten waar (op dit ogenblik) geen activiteiten worden ontwikkeld: Beersel, Machelen, Pepingen, Steenokkerzeel en Ternat.

Van het huurpatrimonium van 2.842 woningen (eind 2013) waren er 2.730 verhuurd binnen het sociaal huurstelsel, stonden er 75 leeg waarvan 30 omwille van renovatie met herhuisvesting en werden er 37 buiten het sociaal huurstelsel verhuurd.

Naar soort woningen waren er 1.023 appartementen (36%), 508 duplexen (18%), en 1.274 eengezinswoningen (45%) en 37 bungalows (1%). Het volledige Vlaamse patrimonium telt 50% appartementen, 3% duplexen, 46% eengezinswoningen en 1% bungalows. Providentia heeft in vergelijking met Vlaanderen aanzienlijk minder appartementen (-15%), maar veel meer duplexen (+16%). Het percentage eengezinswoningen ligt bij de SHM 1% lager dan in Vlaanderen.

Volgens woningtype verhuurt Providentia 1.340 kleinere woningen met 0, 1 of 2 slaapkamers (47%), 1.145 middelgrote woningen met 3 slaapkamers (40%), en 357 grotere woningen met 4, 5 of meer slaapkamers (13%). Wat betreft sociale huurwoningen liggen die percentages voor heel Vlaanderen

op 56%, 37% en 7%. Daarmee vergeleken heeft Providentia beduidend minder kleinere, iets meer middelgrote en aanzienlijk meer grotere woningen dan het gewest.

In 2013 maken nog 108 (4%) woningen uit de periode voor 1970 deel uit van het patrimonium van Providentia, zijn 56 woningen gebouwd in 1920-1929 (alle gerenoveerd in de jaren '80) en 52 woningen uit de jaren 1950-1969. 2.121 woningen (75% van het patrimonium) zijn gebouwd in 1970-1989 (50% in '70, 25% in '80). Nog 613 woningen (21%) dateren uit de recente periode 1990-2013. Voor het Vlaamse patrimonium zijn die percentages respectievelijk 20%, 40% en 40%. Providentia heeft veel minder oudere woningen van voor 1970 (-16%) en ongeveer de helft minder (-19%) uit de periode 1990-2013, maar bijna dubbel (+35%) zoveel uit de periode 1970-1989. Het grote aandeel (75%) van de woningen uit de jaren 1970-1989 toont de enorme bouwactiviteit in die periode, maar ook de veel bescheidener aangroei in de voorbije 25 jaar. De laatste 4 jaar is er een kentering merkbaar. Het patrimonium van Providentia groeit opnieuw sneller aan dan dat van Vlaanderen (met 7,5% ten opzichte van 5.5%).

Providentia neemt deel aan het lokaal woonoverleg in alle gemeenten van haar actieterrein. Voor de meeste gemeenten wordt dat overleg gecoördineerd in hun Intergemeentelijk Samenwerkingsverband voor woonoverleg (IGS). Onder impuls van 3Wplus (ex-opbouwwerk Haviland) zijn 3 IGS met in totaal 16 gemeenten opgericht: Regionaal Woonbeleid Noord-West Brabant (6), Woonbeleid Regio Noord (4) en Woonwinkel Pajottenland (6). Er is nog een vierde IGS, Regionaal Woonbeleid Noord-Pajottenland met 4 gemeenten. Van deze 20 gemeenten behoren er 16 tot het actieterrein van Providentia. Verder zijn er 5 gemeenten in het actieterrein die niet binnen een IGS-verband werken.

In 2013 verhuurt Providentia 86 woningen buiten het sociaal huurstelsel. Daarvan zijn 49 verhuringen in het kader van Vlabinvest (zie verder bij 3.2 Beschrijving omgeving); 23 woningen zijn ingehuurd door OCMW's, 5 door de vzw's Hopperank (2), WOC Ter Linde (2) en IZW (1) (zie OD 1.5); 9 woningen in aangekochte gebouwen worden (tijdelijk) privé verhuurd (zie OD 1.4).

Er zijn Lokale Toewijzingsreglementen (LTR) in alle gemeenten van het actieterrein. De vzw 3Wplus heeft via de 3 IGS-en de opmaak van de LTR in 13 gemeenten gecoördineerd. In het kader van de 'lokale binding' wordt er prioriteit verleend aan kandidaat-huurders die sinds hun geboorte in de betreffende gemeenten wonen; vervolgens aan kandidaat-huurders die er minstens 10 jaar gewoond hebben. Woonachtig zijn in de gemeente, deel uitmakend van de IGS waartoe ook de gemeente waarvoor gekandideerd wordt geldt als laatste voorrangsregel. Ook in de LTR van de 3 gemeenten van het IGS Regionaal Woonbeleid Noord-Pajottenland is deze regeling opgenomen. De overige 5 gemeenten hebben zelf hun LTR opgemaakt, met daarin gelijkaardige voorrangsregels. Personen met een handicap zijn in het LTR van Asse als een bijzondere doelgroep opgenomen; Zemst verleent voorrang aan de doelgroep van campingbewoners in een specifiek herhuisvestingsproject.

De huurderspopulatie van Providentia heeft op 31/12/2013 de volgende kenmerken. Met 30% van de gezinshoofden ouder dan 65 jaar bevindt Providentia zich perfect in de middenpositie ten aanzien van alle andere SHM's. Er zijn 9% niet-Belgische huurders; bij iets meer dan de helft van de andere SHM's is dat aandeel lager. 43% van de huurders is alleenstaand; iets minder dan de helft van alle SHM's heeft een lager aandeel.

Het mediaan equivalent netto belastbaar gezinsinkomen van huurders ligt bij Providentia in 2013 op 14.165 euro; bij 60% van alle andere SHM's ligt dit lager.

Het mediaan equivalent netto belastbaar gezinsinkomen van ontleners (kopers) ligt in 2013 op 15.306 euro; bij alle andere SHM's die leningen bemiddelen ligt dit lager.

Voor een appartement bedroeg de mediaan maandelijkse huurprijs bij Providentia in 2013 227 euro, voor een duplex 222 euro en voor een eengezinswoning 312 euro. Sinds 2009 is de mediaan huurprijs voor een appartement bij Providentia met 20% gestegen, voor een eengezinswoning met

12% en voor een duplex met 6%. Tegelijkertijd blijken steeds meer SHM's een lagere mediaan huurprijs voor een appartement aan te rekenen dan Providentia, van 22% van de SHM's in 2009 naar 67% in 2013. Bijgevolg kent de SHM een relatieve stijging van de huurprijs voor een appartement tegenover de sector. Dat is niet zo bij de mediaan huurprijs voor een eengezinswoning en voor een duplex. Het is moeilijk om hier sluitende conclusies uit te trekken gezien de geleidelijke gelijkschakeling van de sociale huurprijzberekening over heel Vlaanderen in die periode. Daarbij geven marktwaarde van de woning en inkomen van de huurder de doorslag, en daarop heeft de SHM geen invloed. De prijsevoluties worden dan ook niet als prestaties van de SHM beschouwd.

De sociale correctie voor huurders zit in het verschil tussen de markthuurwaarde en de werkelijk betaalde huurprijs. De mediaan markthuurwaarde van de huurwoningen van Providentia lag in 2013 op 572 euro. De gemiddelde huurprijs bedroeg 362 euro, of een verschil van 210 euro. In de afgelopen 5 jaar is dat verschil min of meer stabiel gebleven. Hoewel grote voorzichtigheid geboden is bij het vergelijken van een mediaan en een gemiddelde, is er wel een indicatie dat de sociale maandelijkse huurprijs in de afgelopen jaren bij benadering steeds lager dan  $2/3^{de}$  van de maandelijkse markthuurwaarde is geweest.

Spreading van het patrimonium van Providentia zoals opgenomen in het jaarverslag 2013:

| Huurpatrimonium Providentia op 31/12/2013 |                             |            |                                  |            |              |             |
|---|-----------------------------|------------|----------------------------------|------------|--------------|-------------|
|   | Appartementen<br>& Duplexen |            | Eengezinswoningen<br>& Bungalows |            | Totaal       | %           |
| Affligem                                  | 24                          |            | 52                               |            | 76           | 3%          |
| Asse                                      | 228                         |            | 178                              |            | 406          | 14%         |
| Bever                                     | 0                           |            | 6                                |            | 6            | [0,2%]      |
| Boortmeerbeek                             | 0                           |            | 10                               |            | 10           | [0,4%]      |
| Dilbeek                                   | 261                         |            | 183                              |            | 444          | 16%         |
| Galmaarden                                | 36                          |            | 35                               |            | 71           | 2%          |
| Gooik                                     | 0                           |            | 8                                |            | 8            | [0,3%]      |
| Grimbergen                                | 332                         |            | 82                               |            | 414          | 15%         |
| Herne                                     | 0                           |            | 0                                |            | 0            |             |
| Kampenhout                                | 30                          |            | 5                                |            | 35           | 1%          |
| Kapelle-o/d-Bos                           | 139                         |            | 86                               |            | 225          | 8%          |
| Liedekerke                                | 0                           |            | 0                                |            | 0            |             |
| Linkebeek                                 | 0                           |            | 0                                |            | 0            |             |
| Londerzeel                                | 63                          |            | 102                              |            | 165          | 6%          |
| Meise                                     | 77                          |            | 165                              |            | 242          | 9%          |
| Merchtem                                  | 48                          |            | 54                               |            | 102          | 4%          |
| Opwijk                                    | 75                          |            | 0                                |            | 75           | 3%          |
| Overijse                                  | 30                          |            | 95                               |            | 125          | 4%          |
| Roosdaal                                  | 37                          |            | 77                               |            | 114          | 4%          |
| Vilvoorde (Peutie)                        | 24                          |            | 6                                |            | 30           | 1%          |
| Wemmel                                    | 10                          |            | 18                               |            | 28           | 1%          |
| Zemst                                     | 117                         |            | 149                              |            | 266          | 9%          |
| <b>TOTAAL</b>                             | <b>1.531</b>                | <b>54%</b> | <b>1.311</b>                     | <b>46%</b> | <b>2.842</b> | <b>100%</b> |

### 3.2 Beschrijving omgeving

Eind 2011 waren er in het actieterrein voor huur 150.500 huishoudens. Tegen 2020 wordt een toename verwacht met 7% tot 161.000 en in 2030 met bijna 11% tot 166.600. Heel Vlaanderen verwacht 9% meer huishoudens tegen 2020 en 12% tegen 2030. De leeftijdsverdeling van de bevolking in het actieterrein toont quasi evenveel inwoners van 65 jaar en ouder dan in Vlaanderen: 18% en 19%. En ongeveer evenveel 18 tot 34 jarigen: 19% en 21%. Het aandeel van de groep 35 tot 64 jaar is 42% in het actieterrein en 41% in Vlaanderen.



In het actieterrein voor koop waren er 134.451 huishoudens. Tegen 2020 wordt een toename verwacht met 7% tot 143.646 en in 2030 met bijna 11% tot 148.795.

In 2011 lag het gemiddeld netto belastbaar inkomen op 19.255 euro in het actieterrein en op 17.414 euro in Vlaanderen. In 2013 ligt het aandeel werklozen (5,44%) aanzienlijk lager dan het Vlaamse (7,48%). Ook het aandeel leefloontrekkers (0,23%) ligt beduidend lager dan het Vlaamse (0,38%).

In het actieterrein zijn de aandelen open en halfopen bebouwing (respectievelijk 36% en 24%) opmerkelijk hoger dan in Vlaanderen (31% en 20%). De 60% open en halfopen bebouwing samen duidt op het landelijk karakter. Aan de andere kant zijn de aandelen gesloten bebouwing en vooral flatgebouwen (22% en 18%) veel lager dan in Vlaanderen (24% en 25%). In de 40% gesloten bebouwing en flatgebouwen samen in het actieterrein is de bijdrage van de stad Vilvoorde al 8%.

In 2013 was de mediaan verkoopprijs voor een gewoon woonhuis in Vlaanderen 202.000 euro en in het actieterrein van Providentia 233.500 euro, een verschil van 16%. Die verkoopprijs steeg in Vlaanderen op 5 jaar met 14% en in het actieterrein met 13%.

De mediaan verkoopprijs van een sociale koopwoning van Providentia was in 2010 nog 203.999 euro, hij daalde tot 184.138 euro (-10%) in 2012 en steeg terug tot 189.220 euro (+3%) in 2013. De prijs in 2013 is 7% lager ten opzichte van die in 2010. De mediaan verkoopprijs van 189.220 euro van Providentia in 2013 ligt 6,6% hoger dan die van de mediaan verkoopprijs van 177.514 euro voor alle koop-SHM's samen.

De mediaan bouwgrondprijs was 205 euro/m<sup>2</sup> in Vlaanderen en 225 euro/m<sup>2</sup> in het actieterrein, een verschil van 10%. De bouwgrondprijs steeg in Vlaanderen op 5 jaar tijd met 11% en in het actieterrein met 12%.

Er zijn in het actieterrein in 2013 alles samen 4.707 sociale huurwoningen, waarvan 2.842 van Providentia, 1.536 van de Inter-Vilvoordse maatschappij voor de Huisvesting (enkel in Vilvoorde), en 267 van de Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting te Sint-Pieters-Leeuw (in Dilbeek 225, Gooik 41 en Liedekerke 1).

Verder maken ook de 62 Vlabinvest-huurwoningen, die worden verhuurd door de drie vernoemde SHM's, deel uit van het totaal. Het investeringsfonds voor grond- en woonbeleid voor Vlaams-Brabant, kortweg Vlabinvest, is oorspronkelijk een Vlaamse openbare instelling opgericht in 1992 voor het voeren van een grondbeleid, de realisatie van woonprojecten met sociaal karakter en de uitbouw van voorzieningen, die noodzakelijk werden geacht om het Vlaams karakter en een hoogwaardige woonkwaliteit in Vlaams-Brabant te behouden en te bevorderen. In 2013 besliste de Vlaamse regering om Vlabinvest over te hevelen naar de provincie Vlaams-Brabant, die daartoe het autonoom provinciebedrijf Vlabinvest APB oprichtte.

In het actieterrein zijn 5 SVK's actief. In 18 van de 22 gemeenten is dat de SVK-Webra, in Wemmel het SVK-OCMW-Wemmel, in Dilbeek het SVK De Woonkoepel, in Gooik het SVK-Zuidkant en in Boortmeerbeek het SVK-Social.

Het aandeel sociale huurwoningen van SHM's in de 22 gemeenten van het actieterrein voor de huuractiviteiten van Providentia bedraagt 2,91%. Slechts 6 SHM's in Vlaanderen hebben een actieterrein waarbij dat aandeel nog lager ligt. Zonder de bijdrage daarin van de stad Vilvoorde is het aandeel om en bij de 2%.

Het actieterrein van Providentia voor de koopactiviteiten omvat 21 gemeenten. In 15 daarvan is ze de enige koop-SHM. In Dilbeek, Gooik, Kampenhout, Liedekerke en Meise deelt ze die opdracht met de Gewestelijke Maatschappij voor de Volkshuisvesting uit Sint-Pieters-Leeuw (GMV) en in Boortmeerbeek met Sociaal Wonen arrondissement Leuven uit Herent (SWaL).

Wat betreft sociale kavels vermelden de jaarverslagen dat Providentia tot in 2001 in 13 gemeenten 406 sociale kavels op de markt heeft gebracht. Sinds 2002 verkoopt de SHM geen sociale kavels

meer. Het BSO-kavel komt voor alle gemeenten samen op 51 kavels, waarvan er op 31/12/2013 nog geen enkele werd gerealiseerd, ook niet door andere SHM's.

Op basis van de nulmeting op 31/12/2007 is per gemeente een BSO voor sociale huurwoningen bepaald. Voor het hele actieterrein komt het BSO-huur uit op 2.690 woningen. Enkel in Vilvoorde is geen BSO huur opgelegd omdat de stad bij de nulmeting op 31/12/2007 al over meer dan 9% sociale woningen beschikte. Rekening houdend met de voortgangstoets op 31/12/2013 – 282 woningen – moeten er tegen 2023<sup>1</sup> nog 2.408 bijkomende huurwoningen worden gerealiseerd.

Eveneens per gemeente is er een BSO voor sociale koopwoningen bepaald. Het samengetelde BSO-koop komt op 1.169 woningen. Daarvan zijn er volgens de voortgangstoets op 31/12/2013 intussen 79 gerealiseerd en blijven er bijgevolg nog 1.090 koopwoningen te realiseren tegen 2020.

Onderstaande tabel geeft het detail per gemeente van elk BSO-huur en BSO-koop met de voortgang op 31/12/2013 en de overblijvende objectieven voor de komende jaren. Bij een voortgangstoets wordt telkens een categorisering gemaakt die aangeeft hoe elke gemeente vordert met de realisatie van haar BSO. Gemeenten worden ondergebracht in categorie 1 of 2. Categorie 1 betekent dat de gemeente voor haar BSO-huur en BSO-koop voldoet aan het groeiritme dat is bepaald in percentages van de beide BSO's die moeten bereikt zijn bij opeenvolgende voortgangstoetsen. Categorie 2 betekent dat de gemeente het groeiritme niet volgt. Naargelang de gemeente vervolgens al dan niet kan aantonen dat ze daartoe voldoende inspanningen levert komt ze in de subcategorie 2a of 2b terecht. In de tabel is af te lezen dat 3 gemeenten in het actieterrein van Providentia zowel in 2012 als in 2014 rechtstreeks in categorie 1 werden geplaatst en dat enkel de gemeente Londerzeel zowel in 2012 als in 2014 in 2a was gerangschikt. 17 gemeenten die in 2012 het groeiritme niet volgden en in de categorie 2b gerangschikt stonden hebben met succes het na-traject doorlopen en zijn in 2014 ondergebracht in categorie 2a. Overijse is de enige gemeente in het actieterrein die in 2014 het groeiritme niet volgt en bijgevolg nog in de categorie 2b staat.

| Gemeente            | Categorie<br>2012/2014 | BSO-<br>Huur | voortgang<br>31/12/2013 | te realiseren<br>tegen 2023 | BSO-<br>Koop | voortgang<br>31/12/2013 | te realiseren<br>tegen 2020 |              |              |
|---------------------|------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
| Affligem            | 2b/2a                  | 105          | - 2                     | =>                          | 103          | 47 - 0                  | =>                          | 47           |              |
| Asse                | 1/1                    | 219          | - 44                    | =>                          | 175          | 106 - 16                | =>                          | 90           |              |
| Bever               | 2b/2a                  | 18           | - -3                    | =>                          | 21           | 7 - 0                   | =>                          | 7            |              |
| Boortmeerbeek       | 2b/1                   | 116          | - 6                     | =>                          | 110          | 34 - 0                  | =>                          | 34           |              |
| Dilbeek             | 2b/2a                  | 285          | - 64                    | =>                          | 221          | 139 - 8                 | =>                          | 131          |              |
| Galmaarden          | 2b/2a                  | 68           | - 17                    | =>                          | 51           | 28 - 0                  | =>                          | 28           |              |
| Gooik               | 2b/2a                  | 75           | - 12                    | =>                          | 63           | 26 - 0                  | =>                          | 26           |              |
| Grimbergen          | 2b/2a                  | 268          | - 8                     | =>                          | 260          | 131 - 0                 | =>                          | 131          |              |
| Herne               | 2b/1                   | 64           | - 3                     | =>                          | 61           | 22 - 0                  | =>                          | 22           |              |
| Kampenhout          | 1/1                    | 107          | - 16                    | =>                          | 91           | 42 - 4                  | =>                          | 38           |              |
| Kapelle-o/d-Bos     | 2b/2a                  | 64           | - 4                     | =>                          | 60           | 32 - 0                  | =>                          | 32           |              |
| Liedekerke          | 2b/1                   | 129          | - 14                    | =>                          | 115          | 43 - 17                 | =>                          | 26           |              |
| Linkebeek           | 2b/2a                  | 50           | - 1                     | =>                          | 49           | 15 - 0                  | =>                          | 15           |              |
| Londerzeel          | 2a/2a                  | 146          | - 10                    | =>                          | 136          | 72 - 0                  | =>                          | 72           |              |
| Meise               | 2b/2a                  | 126          | - -5                    | =>                          | 131          | 62 - 0                  | =>                          | 62           |              |
| Merchtem            | 2b/2a                  | 132          | - 2                     | =>                          | 130          | 63 - 0                  | =>                          | 63           |              |
| Opwijk              | 2b/1                   | 116          | - 24                    | =>                          | 92           | 52 - 17                 | =>                          | 35           |              |
| Overijse            | 2b/2b                  | 214          | - 3                     | =>                          | 211          | 81 - 0                  | =>                          | 81           |              |
| Roosdaal            | 2b/1                   | 75           | - 1                     | =>                          | 74           | 37 - 0                  | =>                          | 37           |              |
| Vilvoorde           | 1/1                    | [nvt         | - 28                    | =>                          | nvt]         |                         |                             |              |              |
| Wemmel              | 2b/2a                  | 157          | - 13                    | =>                          | 144          | 54 - 0                  | =>                          | 54           |              |
| Zemst               | 1/1                    | 156          | - 46                    | =>                          | 110          | 76 - 17                 | =>                          | 59           |              |
| <b>ACTIETERREIN</b> |                        | <b>2.690</b> | <b>- 282</b>            | <b>=&gt;</b>                | <b>2.408</b> | <b>1.169</b>            | <b>- 79</b>                 | <b>=&gt;</b> | <b>1.090</b> |

<sup>1</sup> Op de datum waarop dit visitatierapport wordt opgeleverd is de datum waarop het BSO huur moet worden gerealiseerd 31/12/2023. Het regeerakkoord 2014-2019 kondigt echter een verschuiving van die datum aan tot 31/12/2025 maar dat is nog niet in regelgeving omgezet.

## 4. PRESTATIES VAN SHM PROVIDENTIA

### 4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

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

Beoordeling: uitstekend

Providentia heeft in de periode 2009-2013 jaarlijks gemiddeld 40,4 nieuwe sociale huurwoningen gerealiseerd. Daarmee sluit ze aan bij de best presterende SHM's uit de sector. Met de aantallen geprogrammeerde en aangemelde sociale huurwoningen zal de SHM haar patrimonium met meer dan 25% zien groeien in de komende jaren. De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia uitstekende prestaties levert voor deze doelstelling.

- Aan een gemiddelde van 40,4 nieuwe sociale huurwoningen per jaar bouwde Providentia in de periode 2009-2013 in totaal 202 woningen gespreid over 14 projecten. Daarvan waren er 10 projecten met uitsluitend huurwoningen en 4 gemengde projecten met huur- en koopwoningen. Bij 89% van alle SHM's ligt dit jaarlijks gemiddelde lager. Ten opzichte van haar eigen aanbod in 2013 van 2.730 huurwoningen betekent dat een gemiddelde groei van bijna 1,5% per jaar. Van de andere SHM's kent 2/3<sup>de</sup> een kleinere relatieve groei van het patrimonium. In de vorige periode 2004-2008 realiseerde Providentia jaarlijks gemiddeld 16,8 sociale huurwoningen.
- In de planning van Providentia staan 761 nieuwe sociale huurwoningen. Daarvan maken er 209 deel uit van uitvoeringsprogramma's voor realisatie op korte termijn (2014-2016). Dat komt overeen met 8% van het huidige patrimonium. Bij 66% van de SHM's ligt dit aandeel lager. Er zijn 552 woningen aangemeld voor realisatie op langere termijn (2017-2020+) of 20% van het huidige patrimonium. Dat aandeel is lager bij 86% van de andere SHM's.
- De realisatie van 761 huurwoningen op 7 à 8 jaar tijd vraagt een gemiddelde jaarproductie van 100 woningen of 1,5 keer meer dan de gemiddelde productie in 2009-2013. Met een productie van 113 nieuwe sociale huurwoningen in het jaar 2014 toont Providentia aan goed op weg te zijn om deze ambitie waar te maken.
- Bij de nulmeting op 31/12/2007 is in het actieterrein van Providentia voor de 21 gemeenten samen een BSO-huur vastgelegd van 2.690 nieuwe sociale huurwoningen. Voor de stad Vilvoorde is er geen BSO-huur omdat het aandeel sociale huurwoningen al meer dan 9% van alle woningen bedroeg. Er is op 31/12/2013 een voortgang vastgesteld van 282 nieuwe sociale huurwoningen, zodat er dus nog 2.408 te realiseren zijn. Uit de gegevens van het gepland huuraanbod in de voortgangstoets 2014 blijkt dat 6 gemeenten meer dan de helft van hun BSO-huur kunnen behalen, 3 gemeenten meer dan 1/3<sup>de</sup>, en dat in de andere 12 gemeenten minder dan 1/3<sup>de</sup> van het BSO-huur binnen bereik is. In Affligem, Bever, Kapelle-op-den-Bos en Linkebeek is amper iets gerealiseerd en gepland van het BSO-huur.
- Begin 2014 stonden bij Providentia 761 nieuwe sociale huurwoningen gepland (geprogrammeerd en aangemeld samen). Intussen, half 2015 zijn dat er 992, verspreid over alle gemeenten uitgezonderd Bever, Gooik en Linkebeek. Rekening houdend met de 124 door GMV geplande sociale huurwoningen worden door beide SHM's samen al 1.116 sociale huurwoningen gepland. Er blijven er dan nog 1.292 te plannen, waarvan de overgrote meerderheid door Providentia. De

projecten van partners, zoals SHM's, SVK's, gemeenten, OCMW's, andere organisaties en initiatiefnemers zullen de opdracht voor Providentia enigszins inperken, maar de mate waarin zal pas blijken in de volgende voortgangstoetsen.

- In haar jaarverslag 2013 deelt Providentia mee dat ze eind 2013 door Wonen-Vlaanderen en door de VMSW uitgenodigd werd om deel uit te maken van begeleidingsteams voor 4 zogenaamde 2b gemeenten in haar actieterrein (zie ook Deel 3 Beschrijving omgeving): Galmaarden, Linkebeek, Wemmel en Boortmeerbeek. De samenwerking in de begeleidingsteams heeft voor elk van de 4 gemeenten geleid tot het sluiten van overeenkomsten 'realisatie sociaal woonaanbod' met Providentia over het engagement voor het realiseren van concrete projectontwikkelingen. Daarmee stelde de Vlaamse overheid vast dat er voldoende inspanningen werden geleverd om de overstap van categorie 2b naar 2a door te voeren. De overeenkomsten zijn inspanningsverbintenissen die voor de SHM het voordeel bieden dat de opgenomen projecten voorrang krijgen voor financiering op de uitvoeringsprogramma's.
- In maart 2014 heeft de SHM de planning van haar projecten volgens 7 criteria herschikt in prioritaire, middellange en langere termijn dossiers. Criteria daarbij zijn de extra te leveren inspanningen om de aan gemeenten opgelegde BSO's huur en koop tijdig te realiseren. Bijkomende criteria zijn: bestaande erfpachtovereenkomsten, ligging langs een uitgeruste wegenis, in volle eigendom hebben, en de in de gemeente bestaande initiatieven en lopende dossiers. Op die basis zijn de projecten in Affligem, Boortmeerbeek, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Linkebeek en Merchtem prioritair. Op middellange termijn geldt dit tevens voor de projecten in Londerzeel, Meise, Merchtem, Roosdaal en Zemst.
- De visitatiecommissie meent dat Providentia voluit haar verantwoordelijkheid neemt in de realisatie van honderden nieuwe sociale huurwoningen in haar actieterrein. Hoger is al vastgesteld dat Providentia haar jaarproductie in 2014 verhoogde tot ruim 100 woningen. Om de realisatie van om en bij de 2.100 sociale huurwoningen tegen 2025, of een gemiddelde van 175 woningen per jaar gedurende 12 jaar, aan te kunnen zullen bijzondere maatregelen nodig zijn om de financiële leefbaarheid te verzekeren en de noodzakelijke organisatorische aanpassingen van de SHM door te voeren. Een dergelijke aangroei leidt in 2025 tot een patrimonium van bijna 5.000 huurwoningen of 75% meer dan de 2.842 woningen van eind 2013. De visitatiecommissie vindt dat de SHM uitstekende prestaties levert en apprecieert de ambitie van Providentia die spreekt uit dit bouwprogramma om de objectieven voor sociale huurwoningen te helpen verwezenlijken. Ze wenst evenwel te onderstrepen dat de verantwoordelijkheid daarvoor zeker niet alleen en niet in de eerste plaats bij de SHM ligt. Het zijn immers niet de SHM's die de objectieven opgelegd kregen in het decreet GPB, maar de gemeenten.

### **OD 1.2: De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen**

Beoordeling: goed

In vergelijking met de andere SHM's met koopactiviteiten realiseerde Providentia in de periode 2009-2013 een bescheiden jaargemiddelde aan sociale koopwoningen. Nochtans zijn het absolute jaarlijkse aantal gerealiseerde koopwoningen sinds 2012 en de aantallen geplande sociale koopwoningen sinds 2010 opmerkelijk toegenomen. Naast de realisatie van sociale koopwoningen bemiddelt de SHM ook in sociaal hypotheecair krediet (de Vlaamse Woonlening van de VMSW). De SHM heeft in 2013 drie keer meer bijzondere sociale leningen bemiddeld dan in 2009 en het leenvolume is zelfs vier keer groter geworden. De visitatiecommissie besluit dat de SHM daarom goede prestaties voor deze doelstelling neerzet.

- In de voorbije 5 jaar realiseerde Providentia 74 nieuwe sociale koopwoningen in 7 projecten, waarvan 43 in 3 zuivere koopprojecten en 31 in gemengde projecten met koop- en

huurwoningen, of een gemiddelde van 15 woningen per jaar. Bij 42% van de SHM's met koopactiviteiten lag dit gemiddelde lager. Dit jaargemiddelde ligt ruim 3 keer hoger dan in de voorafgaande periode van 5 jaar, toen jaarlijks gemiddeld 4,4 woningen werden gerealiseerd.

- Begin 2014 plant Providentia de realisatie van 206 sociale koopwoningen. De 93 geprogrammeerde woningen zijn op korte termijn (2014-2016) te realiseren. De 113 aangemelde woningen worden op langere termijn (2015-2019+) gebouwd. Het aantal geprogrammeerde woningen ligt lager bij 33% van alle SHM's met koopactiviteiten; bij 50% ligt het aantal aangemelde woningen lager. Van de 93 voor realisatie in 2014-2015 geprogrammeerde woningen zijn er in 2014 al 50 gebouwd. De SHM zit dus op schema.
- In de 21 gemeenten van het koopactieterrein van Providentia samen bedraagt het BSO 1.169 sociale koopwoningen. Volgens de voortgangstoets 2014 zijn er sinds 31/12/2007 79 koopwoningen bijgekomen en blijven er op 31/12/2013 nog 1.090 te plannen en te realiseren. Uit de gegevens van het geplande koopaanbod in de voortgangstoets 2014 blijkt dat 5 gemeenten meer dan de helft van hun BSO-koop kunnen behalen, 3 gemeenten meer dan 1/3<sup>de</sup>, en dat in de andere 13 gemeenten minder dan 1/3<sup>de</sup> van het BSO-koop binnen bereik is. In Affligem, Bever, Galmaarden, Kapelle-op-den-Bos, Linkebeek, Londerzeel, Merchtem, Overijse en Wemmel is op 31/12/2013 niets gerealiseerd en gepland inzake het BSO-koop.
- Bij de voortgangstoets werd op 31/12/2013 de realisatie van 79 koopwoningen vastgesteld sinds de nulmeting van 31/12/2007. Uit recente gegevens van de beide SHM's blijkt dat bij Providentia al 125 en bij GMV al 18 koopwoningen, of 143 koopwoningen gerealiseerd zijn sinds de nulmeting. Het resterende BSO-koop is dan (1.169-143=) 1.026 woningen.
- Begin 2014 stonden bij Providentia 206 sociale koopwoningen gepland. Intussen, half 2015 zijn dat er 265. De projecten zijn verspreid over 14 gemeenten, waaronder ook nieuwe projecten in Affligem en Overijse. Rekening houdend met 64 geplande koopwoningen van de GMV worden door beide SHM's samen al 329 sociale koopwoningen gepland. Er blijven nog 697 sociale koopwoningen te plannen, waarvan de meeste door Providentia.
- Bij de prioritaire projecten die door Providentia in 2014 zijn aangeduid horen intussen projecten met koopwoningen in Affligem, Bever, Galmaarden, Kapelle-op-den-Bos, Linkebeek, Londerzeel, Merchtem en Overijse die tot nog toe geen invulling konden geven aan hun BSO-koop.
- De visitatiecommissie meent dat Providentia voluit haar verantwoordelijkheid neemt in de realisatie van honderden nieuwe sociale koopwoningen in haar actieterrein. Hoger is al vastgesteld dat Providentia haar jaarlijkse productie in 2014 verhoogt tot 50 woningen. Om evenwel de realisatie van bijna 1.000 koopwoningen tegen 2020, of een gemiddelde van 135 woningen per jaar gedurende 7 jaar, aan te kunnen zullen, zoals voor de huuractiviteiten, bijzondere maatregelen nodig zijn om de financiële leefbaarheid van de SHM te verzekeren en de noodzakelijke organisatorische aanpassingen door te voeren. Ook voor de koopwoningen waardeert de visitatiecommissie de ambitie van Providentia om bij te dragen aan de gemeentelijke objectieven. Ze wil echter benadrukken dat de verantwoordelijkheid daarvoor niet alleen en ook niet in de eerste plaats bij de SHM ligt maar dat het resultaat in grote mate bepaald wordt door lokale contextuele factoren.
- Samenvattend is de inspanning die Providentia zou moeten leveren om alle gemeenten te helpen hun huur- en koop-BSO te halen te ramen op een gemiddelde jaarproductie tot 2020 van circa 310 sociale woningen (175 huur- en 135 koopwoningen) en vervolgens tot 2025 nog jaarlijks gemiddeld 175 huurwoningen. Zelfs indien een aantal projecten wordt geschrapt of opgeschort blijft dat een zeer omvangrijke (zo niet onmogelijke) opdracht. Om die uitdaging aan te kunnen

heeft Providentia intussen al een extra medewerker aangeworven bij de dienst patrimonium nieuwbouw, is de organisatiestructuur aangepast en wordt geïnvesteerd in nieuwe software met onder meer de installatie van een intranet. De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia zich zeer bewust is van haar opdracht, niet alleen voor de realisatie van nieuwe sociale woningen, maar ook voor de kwaliteitsbewaking en de verhuur van dat patrimonium.

- De koper van een sociale woning verbindt zich ertoe de woning 20 jaar lang zelf te bewonen en ze niet te vervreemden. Bij een vervroegde verkoop kan de SHM een schadevergoeding eisen of gebruik maken van haar recht om de woning weder in te kopen. Providentia heeft voor het laatst een koopwoning opnieuw ingekocht in 2009. De woning in Galmaarden werd vervolgens als sociale huurwoning verhuurd. Wederinkoop van dergelijke woningen wordt telkens overwogen maar is volgens de SHM al een tijd minder interessant geworden wegens de vaak te hoge kostprijs voor aankoop door een nieuwe sociale koper.
- In de periode 2009-2013 hebben 11 zittende huurders gebruik gemaakt van hun kooprecht om eigenaar te worden van hun sociale huurwoning. Ook in 2014 zijn op die manier 3 huurwoningen verkocht. De SHM heeft geen woningen openbaar verkocht in 2009-2013.
- Door bemiddeling van Providentia heeft de VMSW over de periode 2009-2013 in totaal 245 bijzondere sociale leningen toegekend, dit exclusief 7 leningen voor onverdeelde helft (bijvoorbeeld bij een echtscheiding). In de koopsector haalt 38% van alle SHM's een lager aantal. Het gemiddelde van de koopsector over 2009-2013 ligt op 389 bijzondere leningen. De SHM bemiddelde 11 leningen voor private nieuwbouw. Dat is 2 leningen meer dan het sectorgemiddelde van 9. De SHM bemiddelde 159 leningen voor aankoop en renovatie van privéwoningen. Dat is 40% minder dan het gemiddelde van 278 in de koopsector. De 75 leningen voor het aankopen van sociale koopwoningen is 25% lager dan de 102 van de sector. Het jaarlijks aantal leningen voor aankoop en renovatie nam op vijf jaar tijd toe van 25 in 2009 tot 42 in 2009. Het aantal leningen voor aankoop van een sociale koopwoning steeg van 7 tot 36. Het aantal leningen private nieuwbouw daalde van 5 naar 4. Het jaarlijks totaal aantal bijzondere leningen nam toe van 25 in 2009 tot 82 in 2013.
- Het gemiddeld jaarlijks leenvolume groeide van 3 miljoen euro in 2005-2009 aan tot bijna 8 miljoen in 2009-2013. Van alle koop-SHM's heeft 42% een lager gemiddeld jaarlijks leenvolume. Het jaarlijks leenvolume van Providentia werd vier maal groter, van 3,5 miljoen euro in 2009 tot 14,2 miljoen euro in 2013. De SHM heeft in 2011 9 bijzondere leningen voor aankoop van een woning bemiddeld voor kopers van een project van Woonpunt Zennevallei uit Halle. Dat gebeurde al eens in 2004 en zal ook in de toekomst af en toe het geval zijn.

### **OD 1.3: De SHM brengt sociale kavels op de markt**

Beoordeling: niet van toepassing

Providentia brengt momenteel geen sociale kavels op de markt en heeft daartoe evenmin plannen in de nabije toekomst. De visitatiecommissie verneemt in het gesprek met beleidsverantwoordelijken dat het aanbieden van sociale kavels voor de gemeenten geen prioriteit is, en dat alle aandacht gaat naar sociale woningen. De visitatiecommissie kan bijgevolg geen uitspraak doen over prestaties van de SHM en besluit dat de doelstelling niet van toepassing is voor deze SHM.

- In het jaarverslag 2009 staat dat er tot 2001 in totaal 406 sociale kavels op de markt gebracht zijn in 13 van de 21 gemeenten in het actieterrein. Bovendien zijn nog 16 percelen weder ingekocht en vervolgens opnieuw verkocht. Sinds 2002 heeft Providentia geen sociale kavels meer gerealiseerd.



- Het samengetelde BSO-kavel in het actieterrein komt op 51 kavels. Uitgezonderd de gemeente Bever heeft elke gemeente een BSO van minstens 1 sociale kavel. Voor Dilbeek en Grimbergen zijn dat 6 kavels, voor Asse 5, voor Overijse 4 en voor Londerzeel, Meise en Zemst 3. De resterende gemeenten hebben elk een objectief van 1 of 2 sociale kavels.
- In 2015 kunnen kandidaat kopers van een sociale kavel zich inschrijven in registers in Affligem, Dilbeek, Liedekerke, Londerzeel en Overijse. Er heeft zich momenteel 1 kandidaat gemeld in Dilbeek. Statistieken van de VMSW over kandidaat-kopers van sociale kavels geven tot 2012 voor Providentia 3 kandidaten in 2009, 2 in 2010, 2 in 2011 en 9 in 2012.
- APB Vlabinvest voorziet de ontwikkeling van 14 'betaalbare kavels' in Overijse. Gezien de opname van de Vlabinvest huur- en koopwoningen in de aantallen woningen die meetellen voor het BSO, gaat de visitatiecommissie ervan uit dat dit ook het geval is voor 4 kavels van dit project in het kader van het BSO-kavel van Overijse. Providentia merkt op dat het initiatief in Asse, waar sociale kavels gepland waren als sociale last, tot nader orde opgeschort is.

#### **OD 1.4 De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en kavels te realiseren**

Beoordeling: goed voor de huur- en de koopactiviteiten

In elk jaar van de periode 2009-2013 behoort Providentia tot de 10% SHM's met de grootste grondreserves. De SHM koopt, verkoopt en ontwikkelt voortdurend en vergrootte haar reserve van 44 hectare in 2009 met 5 hectare tot 49 hectare in 2013. Ze combineert verschillende mogelijkheden en werkwijzen om haar projecten doorgang te doen vinden. De visitatiecommissie is van oordeel dat Providentia goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- In 2013 was Providentia eigenaar van 48,65 hectare verdeeld over 38 terreinen, van zeer kleine (236m<sup>2</sup>) tot zeer grote (41.493m<sup>2</sup>). In 2009 bezat de SHM 43,63 hectare verdeeld over 35 terreinen. De grondreserve is op 5 jaar tijd gegroeid met 5,02 hectare. In 2009 had Providentia overal gronden behalve in Affligem, Londerzeel en Linkebeek en in 2013 is dat het geval in Kampenhout, Opwijk en Linkebeek. In 2013 heeft de SHM in Roosdaal een grondreserve van 11 hectare en in Overijse beschikt ze over ruim 6 hectare. In 7 gemeenten is de grondreserve meer dan 3 hectare en in nog 3 andere gemeenten meer dan 1 ha. In de periode 2009-2013 bleef de helft van de grondreserve (24,1 hectare) onaangeroerd. In haar jaarverslagen maakt de SHM een onderscheid naargelang de terreinen gelegen zijn langs een uitgeruste weg. Het 'gelegen zijn aan een uitgeruste weg' is een voorwaarde om een stedenbouwkundige vergunning te kunnen verkrijgen (cf. Vlaams Codex Ruimtelijke Ordening art. 4.3.5. §1). Daartoe zijn doorgaans heel wat stappen te zetten die de ontwikkelingstermijn beïnvloeden,. Uit de jaarverslagen blijkt dat over de voorbije 5 jaar steeds 25% van de grondreserve langs een uitgeruste weg gelegen was en bijgevolg op korte termijn inzetbaar was voor projectontwikkeling.
- De omvang van een grondreserve zegt op zichzelf nog niet veel over de mogelijke projectontwikkeling. De voortdurende bewegingen van aankoop en verkoop in de helft van de grondreserve enerzijds en het ontbreken daarvan bij de andere helft wijzen op een overwogen strategie gericht op directe projectontwikkeling in combinatie met langdurige procesontwikkeling. Vermits 25% van de grondreserve gelegen is langs een uitgeruste weg en 75% langs een niet-uitgeruste weg, bestaat een deel van de aankopen bijgevolg uit gronden die aan een niet-uitgeruste weg gelegen zijn. Voor deze aankopen zijn meer subsidies voorzien dan voor aankopen van gronden langs uitgeruste weg, maar de ontwikkeling kan enkel op middellange en langere termijn. De visitatiecommissie waardeert deze gediversifieerde aanpak van Providentia. Door voortdurend gronden en panden aan te kopen, te verkopen en te ruilen slaagt Providentia erin haar grondreserve gestaag uit te breiden en tegelijkertijd heel wat

projecten te realiseren. Daarbij maakt ze gebruik van verschillende technieken om gronden en panden te verwerven:

- De SHM verworft frequent gronden en panden door uitoefening van haar recht van voorkoop. In 2009-2013 ging het om 7 gronden voor 4,04ha in Asse (0,45ha en 1,10ha), Dilbeek (0,26ha en 0,43ha), Merchtem (0,46ha en 1,01ha) en Grimbergen (0,33ha), en 2 panden (3 en 10 appartementen) in Meise en in Dilbeek.
- In de periode 2009-2013 heeft Providentia 4 gronden (4,58ha) verworven via erfpacht: van de gemeente in Londerzeel (0,44ha), van Vlabinvest in Overijse (2,86ha), van de gemeente in Asse-Zellik (0,21ha) en van de provincie Vlaams-Brabant in Asse-Relegem (1,07ha). Nieuwe erfpachtovereenkomsten zijn in voorbereiding in Galmaarden en Boortmeerbeek met de gemeente, in Londerzeel (2) en in Linkebeek (1) met Vlabinvest. Een recht van opstal komt minder voor dan erfpacht, maar is niet uitgesloten (projecten in 2001 en 2011).
- In samenwerking met het APB Vlabinvest realiseert Providentia sociale woonprojecten op gronden die Vlabinvest verworft of waarvan het de verwerving financiert voor de SHM die later zal optreden als bouwheer. In de gesprekken met de directie bleek dat de SHM streeft naar gemengde projecten met huur- en koopwoningen zowel van Vlabinvest als van de reguliere sociale huisvesting. Met Vlabinvest huur- en koopwoningen (en eventueel kavels) werd sinds 1992 een nieuwe categorie woningen geïntroduceerd. Voor Vlabinvest geldt een voorrang voor kandidaten die een sterke maatschappelijke, socio-culturele en/of economische binding hebben met het werkgebied. Zoals bij de reguliere sociale huisvesting moeten kandidaten voldoen aan voorwaarden van inkomen en eigendom, maar dan wel bij hogere inkomensgrenzen. De SHM put 2 belangrijke voordelen uit de samenwerking: de gronden die via Vlabinvest beschikbaar komen en de middelen die uit de verhuur en de verkoop worden gegenereerd. Zo kan ze meer projecten realiseren in een grotere spreiding over de Vlaamse Rand, de sociale mix bevorderen en de projectkost per woning enigszins drukken. Naast 5 eerdere projecten realiseerde Providentia in de periode 2009-2013 samen met Vlabinvest 3 projecten in Asse, Grimbergen en Kapelle-op-den-Bos. In 2013 waren op korte termijn nog 5 projecten gepland in Liedekerke (al gerealiseerd in 2014), Dilbeek (2), Overijse en Wemmel.
- De SHM koopt rechtstreeks gronden en panden van private eigenaars. Onlangs verwierf ze 3 woningen in gesloten bebouwing in een woonvernieuwingengebied die na sloop vervangen worden door 8 appartementen. Verschillende gebouwen zijn als 'goede woningen' aangekocht in Grimbergen, Meise en Dilbeek. In deze gebouwen worden in 2013 nog 9 appartementen 'tijdelijk' verhuurd buiten het sociale huurstelsel aan de oorspronkelijke privé huurders. Ze heeft ook gronden verworven van publieke eigenaars zoals van de Intercommunale Haviland in Herne (2011) en in Grimbergen (2012).
- Het OCMW-Liedekerke heeft met de Neercauter een appartementsgebouw verkocht aan Providentia dat oorspronkelijk bestemd was voor de realisatie van een inbreidingsgericht huisvestingsproject in een kansarme buurt. De SHM heeft nog een aantal projecten gepland waarvoor een masterplan of een stedenbouwkundige studie vereist is. Het betreft inbreidingsgerichte projecten met hogere bebouwingsdichtheden in Roosdaal met de ontwikkeling van een binnengebied, Heilig Hartstraat in Asse, ARGO en Kerkhofstraat in Londerzeel, Miregemplein in Merchtem en Hoogstraat in Roosdaal. Uitbreidingsgerichte projecten zijn er onder meer met Monnikenbos in Liedekerke en met Huibout in Merchtem.

- Providentia realiseert 8 sociale huurappartementen in houtskeletbouw in het CBO-project Jef Denijn in Zemst (VMSW PPS-formule Constructieve Benadering van Overheidsopdrachten). Het CBO-project Heirbaan in Opwijk voorziet 16 sociale huurwoningen. De ARGO-site in Londerzeel wordt sinds 2013 ontwikkeld in het kader van de bijzondere 'Design & Build grote projecten'-procedure van de VMSW. In een samenwerking met de gemeente, VMSW en Vlabinvest zal Providentia er een project voor 44 sociale woningen realiseren.
- De grondprijzen in de verschillende gemeenten van het actieterrein weken in 2013 over het algemeen niet zover af van het Vlaamse gemiddelde van 205 euro/m<sup>2</sup>, uitzonderingen als Wemmel met 457 euro/m<sup>2</sup> en Opwijk met 80 euro/m<sup>2</sup> daargelaten. De gemiddelde grondprijs bedroeg voor het gehele actieterrein 225 euro. Voor het actieterrein en voor Vlaanderen stegen de prijzen op 5 jaar tijd met 10%. De SHM wijst erop dat een groot deel van haar actieterrein in de Vlaamse Rand ligt, wat een bepalende factor is voor de hoge grondprijzen en prijsstijgingen. Toch neemt Providentia nu al initiatieven om de mogelijkheden te onderzoeken om op middellange of langere termijn projecten te kunnen realiseren op haar gronden in woonuitbreidingsgebieden (WUG). Dat is het geval in Affligem met de Pastorijweg, in Roosdaal met Steenmeers, Londerzeel met Zandvat en Dilbeek met de Emile de Blutslaan.
- Omwille van de opheffing van de sociale last (arrest Raad van State van 17/10/2014) is een aantal projecten afgevoerd of opgeschort, bijvoorbeeld in Asse-Zellik De Deckerstraat. Volgens de SHM hebben sommige betrokken partijen evenwel toegezegd om op vrijwillige basis de afspraken over de niet langer verplichte sociale last toch te zullen nakomen. Dat is onder meer het geval in de projecten Klein Holland en Meerstraat in Londerzeel en in het project Heikestraat in Boortmeerbeek.

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

Beoordeling: goed voor de huur- en de koopactiviteiten

De visitatiecommissie vindt dat Providentia haar aanbod van sociale huur- en koopwoningen goed afstemt op de noden van verschillende grote doelgroepen. Dat blijkt uit de verscheidenheid aan woningtypes (aantal slaapkamers en aantal bewoners) en woningsoorten (appartementen, duplexen en eengezinswoningen). De woningprogrammatie wordt voorgesteld, overlegd en bevestigd op het lokaal woonoverleg in elke gemeente. Ook voor meer specifieke kleinere doelgroepen creëert Providentia een huuraanbod dat beantwoordt aan de huidige noden.

- Bij de zittende huurders is er over de jaren 2009-2013 een lichte toename van gezinshoofden van 65 jaar en ouder van 28% naar 30% en een iets sterkere toename van alleenstaanden (1-persoonsgezinnen) van 40% naar 43%. Tot op bepaalde hoogte overlappen beide doelgroepen elkaar en allebei hebben ze vooral nood aan kleinere woningen met 1 of 2 slaapkamers. Dat geldt echter ook voor de groep kleinere gezinnen, bijvoorbeeld eenoudergezinnen met 1 of 2 kinderen en koppels zonder kinderen. Door de aanhoudende vergrijzing en gezinsverduunning is het aannemelijk dat de vraag naar kleinere woningen niet meteen zal afnemen. Einde 2014 is het aandeel kleine gezinnen bij de zittende huurders 2.351 of 88% en bij de nieuwe huurders 191 of 85%. Het aandeel middelgrote gezinnen van 4 of 5 personen waarvoor een woning met 3 slaapkamers geschikt is komt op 6% van de zittende huurders en 9% van de nieuwe huurders. Helemaal aan de andere kant van het zich alsmaar uitbreidend spectrum van gezinsvormen zijn er de grotere gezinnen waar bijvoorbeeld nieuw-samengestelde gezinnen dan weer een grote woning nodig hebben met 4 of meer slaapkamers. Einde 2014 zijn er bij de zittende huurders 154 grote gezinnen met 5 en meer kinderen. Bij de nieuwe huurders zijn dat er 13.
- Een overzicht van mutaties (interne verhuizingen) over de periode 2009-2013 geeft een jaarlijks gemiddelde van 25 gezinnen. Daarvan verhuizen er gemiddeld 14 naar een grotere woning en 11

naar een kleinere woning. Er zijn dus meer grotere woningen beschikbaar geweest dan kleinere. Jaarlijks verhuist gemiddeld 1% van alle gezinnen naar een andere woning van de SHM. Slechts een minderheid daarvan muteert naar een kleinere woning. Daaruit blijkt geen mutatie-stimulerend beleid om onderbezette woningen beschikbaar te krijgen voor nieuwe en grotere gezinnen. Een aanwijzing van de graad van onderbezetting is af te lezen uit de statistieken van de VMSW. Vergelijking van het theoretisch aantal personen per woning tegenover het effectieve aantal bewoners bij Providentia en in Vlaanderen komt neer op een 'tekort' van 1,33 bewoner per woning bij Providentia tegenover 1,05 bewoner in Vlaanderen.

- De samenstelling van het aanbod huurwoningen van Providentia bevestigt deze observatie. In 2013 zijn er op 2.842 woningen 1.335 kleinere met 0, 1 of 2 slaapkamers (47%), 1.150 middelgrote met 3 slaapkamers (41%) en 357 grotere met 4 of meer slaapkamers (12%). Er zijn bij de SHM bijna dubbel zoveel gezinnen die een kleinere woning zouden kunnen betrekken dan er kleinere woningen zijn. Aan de andere kant zijn er vijf maal meer middelgrote en dubbel zoveel grotere woningen dan er 'passende' gezinnen voor zijn.
- In 2013 bestond het patrimonium uit 35% appartementen, 19% duplexen en 46% eengezinswoningen. Met bijna 700 geplande nieuwe huurwoningen erbij wordt die verhouding 32% appartementen, 28% duplexen en 40% eengezinswoningen. Het aandeel appartementen daalt, dat van de duplexen stijgt aanzienlijk en het percentage eengezinswoningen neemt af. De VMSW omschrijft in de C2008 de duplex als een stapelwoning met een benedenwoning en een bovenwoning. Beide woningen functioneren afzonderlijk van elkaar zonder gemeenschappelijke ruimte en bij Providentia heeft de helft van de duplexen een eigen tuin. Volgens de SHM houdt het grote aandeel duplexen verband met de bijzondere voorschriften, gevoegd bij het gewestplan Halle-Vilvoorde en meer specifiek met artikel 8 van de aanvullende stedenbouwkundige voorschriften waarbij overwegend een maximum van 2 woonlagen wordt opgelegd in woongebieden, de 'stadscentra' (van Halle, Vilvoorde en Asse) uitgezonderd. Vandaar de keuze van de SHM om relatief veel duplexen te realiseren waarmee ze het voorschrift formeel volgt maar toch nog een redelijke dichtheid kan realiseren. De SHM stelt dat het voorschrift alleszins een hypotheek legt op de projectontwikkeling die de hogere overheid nochtans eist (BSO) en die ook niet strookt met het principe van gedeconcentreerde bundeling in de dorpskernen uit het ruimtelijk structuurplan Vlaanderen (RSV). De relatieve daling van het aandeel appartementen in het toekomstig patrimonium is tekenend voor de complexiteit van de projectontwikkeling in het actieterrein.
- Door in de woningprogrammatie voor de nieuwe projecten vooral meer kleinere appartementen op te nemen probeert de SHM tegelijkertijd te beantwoorden aan de vraag van kandidaat-huurders naar kleinere woningen en iets te doen aan het vraagstuk van de onderbezetting. Met de realisatie van 700 geplande woningen stijgt het aandeel kleinere woningen van 47% naar 53%, daalt dat van de middelgrote woningen van 40% naar 37% en dat van de grote woningen van 13% naar 10%. Er zijn echter sowieso te weinig kleinere woningen beschikbaar zodat, om nog iets aan de onderbezetting te doen, ook het promoten van een mutatie naar een kleinere woning niet voor de hand ligt. De visitatiecommissie beperkt daarom haar suggestie momenteel tot het aanprijzen van een mutatie naar een beter aangepaste woning wanneer in eenzelfde buurt of wijk nieuwe woningen beschikbaar komen. Ze verwacht evenwel dat Providentia verder gaat op het pad om in bepaalde wijken aan een weloverwogen kleinschalige vervangingsbouw en uitbreidingsbouw te doen. De SHM geeft aan dat er wel degelijk aandacht is voor een mutatie-stimulerend beleid onder de vorm van de realisatie van andere woningtypes, complementair aan de bestaande in de wijk. Eerste voorbeelden van dergelijke ontwikkelingen van een beleid gericht op 'levenslang wonen' zijn het PIVO-project in Asse en in de toekomst de projecten Zandvat in Londerzeel (vervanging) en Loveld in Schepdaal-Dilbeek (uitbreiding met kleinere woningen bij bestaande grotere entiteiten).

- De geplande sociale koopprojecten waarvan de woningprogrammatie al gekend is bestaan uitsluitend uit eengezinswoningen met 3-slaapkamers. De SHM bouwt bewust geen koopappartementen om problemen met een syndicus en met mede-eigendom te voorkomen. Bovendien zijn kandidaat-kopers zelden geïnteresseerd in grondgebonden woningen met minder (en ook met meer) dan 3 slaapkamers. Het woningtype met 3 slaapkamers is geschikt voor gezinnen van 4, 5 en zelfs 6 personen en de woningen zijn vaak ook nog eenvoudig uit te breiden met kamers op de zolderverdieping. In de periode 2009-2013 heeft Providentia 74 sociale koopwoningen verkocht, eengezinswoningen met voornamelijk 3 slaapkamers en in mindere mate 4 slaapkamers. De SHM heeft weet van maar 1 vraag naar de realisatie van koopappartementen als invulling van een sociale last, maar het project is niet doorgegaan.
- Nieuwe projecten komen tot stand in nauwe samenwerking met de gemeenten. Voor de woningprogrammatie in de projecten analyseert Providentia haar wachtlijsten om de behoeften te kennen. Ze hanteert die analyses als een beleidsinstrument. Daarbij gebruikt ze detailinformatie over evolutie en actuele situatie van de wachtlijsten in elke gemeente. Providentia probeert om een sociale mix tot stand te brengen, op project-, wijk- of gemeentelijk niveau met zowel huur- en koopwoningen, als sociale en Vlabinvest-woningen in verschillende soorten en typologieën. De hele afweging wordt evenwel grondig besproken bij elk lokaal woonoverleg en in functie van de objectieven gecoördineerd door medewerkers van de diverse IGS-en. De adviezen van elk lokaal woonoverleg houden naast de conclusies uit de wachtlijstanalyse van de SHM ook rekening met alle stedenbouwkundige, architecturale, socio-culturele (lokale binding) en economische aspecten. Niet enkel op basis van overwegend sociale aspecten, maar aan de hand van al deze elementen samen wordt de bebouwingswijze van het terrein en van aantal, soort en type woningen bepaald.
- Providentia houdt rekening met de behoeften van kleinere, meer specifieke doelgroepen en creëert daarvoor het nodige aanbod. In 8 gemeenten verspreid zijn er 140 woningen beschikbaar voor specifieke bejaardenhuisvesting, conform de criteria 'bouwen voor ouderen' uit de C2008 van de VMSW. Verspreid over 10 gemeenten biedt de SHM bovendien in totaal 37 woningen voor minder validen aan, bewoonbaar voor rolstoelgebruikers. Ten slotte heeft de SHM in Grimbergen, al sinds 1986, een cluster van 11 ADL (Activiteiten van het Dagelijks Leven)-woningen voor zelfstandig wonen van personen met een fysieke handicap. Voor de directe toekomst zijn er in 9 projecten verdeeld over 7 gemeenten nog in totaal 50 nieuwe huurappartementen voorzien aangepast voor bewoners met een fysieke beperking.
- Buiten het sociale huurstelsel worden in Asse telkens 2 woningen verhuurd aan de Dienst Begeleid Wonen Hopperank vzw en aan het Woon- en Ondersteuningscentrum Ter Linde. De vzw Integratie Zelfstandig Wonen (IZW), die instaat voor de begeleiding van de bewoners van de ADL-woningen, huurt nog 1 woning buiten stelsel als ADL-centrale. IZW is door het VAPH erkend als dienst zelfstandig wonen. Verhuringen buiten het sociale stelsel zijn er ook aan de OCMW's van Asse (2), Bever, (1), Dilbeek (1), Grimbergen (1), Kampenhout (1), Kapelle-op-den-Bos (5), Londerzeel (4), Meise (5), Roosdaal (2) en Zemst (1).
- Recent worden door Providentia in samenwerking met het Medisch Pedagogisch Centrum Sint-Franciscus 4 appartementen ter beschikking gesteld voor maximum 5 personen met een handicap in het PIVO-complex in Asse. De voorrangsregel is via een doelgroepenplan opgenomen in het LTR (lokaal toewijzingsreglement) van de gemeenten van het IGS Regionaal Woonbeleid Noord-West-Brabant. Op eenzelfde manier is in het LTR van de gemeente Zemst een voorrangsregel gekoppeld aan het specifiek huisvestingsproject voor campingbewoners. Het project Solarium kadert in het provinciaal initiatief voor de aanpak van de problematiek van de permanente bewoning van weekendverblijven en op campings. Na de vereiste

bestemmingswijziging via een gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplan (GRUP) zijn in 2012 32 bijzondere sociale woningen gerealiseerd voor ex-campingbewoners.

#### **PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN**

**Eindoordeel: goed**

Providentia heeft de realisatie gepland van honderden nieuwe sociale huur- en koopwoningen. In 2014 heeft ze 113 huur- en 50 koopwoningen gebouwd, wat neerkomt op meer dan 3 keer het jaarlijks gemiddelde van 55 woningen in 2009-2013. De inspanning die de SHM zou moeten leveren om in alle gemeenten de BSO's te halen ligt rond 310 woningen per jaar. Het mag benadrukt dat de verantwoordelijkheid daarvoor zeker niet alleen en niet in de eerste plaats bij de SHM ligt.

In 2009-2013 bemiddelde de SHM 245 bijzondere sociale leningen en het jaarlijks leenvolume werd 4 keer groter sinds in 2009. Vermits de gemeenten geen prioriteit geven aan het realiseren van sociale kavels brengt Providentia er geen op de markt.

De SHM koopt, verkoopt en ontwikkelt voortdurend gronden en vergroot haar grondreserve. Ze combineert verschillende mogelijkheden en werkwijzen om haar projecten te realiseren.

Uit de verscheidenheid aan woningtypes, -soorten, -aantallen en -categorieën blijkt een weloverwogen afstemming van het aanbod op de noden en mogelijkheden van verschillende grote doelgroepen. Bovendien creëert Providentia in overleg met de welzijnsorganisaties een passend woningaanbod voor specifieke en kleinere doelgroepen.



## 4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

### SD2: De woningen zijn van goede kwaliteit

#### OD 2.1 De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig

Beoordeling: goed voor de huuractiviteiten

Na een wat aarzelende start in 2010 bij het begin van het Energie Renovatie Programma 2020 (ERP 2020) van Vlaanderen heeft Providentia in 2012 en vooral in 2013 een grote inspanning geleverd zodat bij de laatste stand van zaken eind 2014 het ERP 2020 al voor grootste deel verwezenlijkt is. De SHM beschikt over een goede renovatieplanning voor grotere onderhoudswerken en over een sterk gediversifieerde aanpak van de onderhouds- en herstelwerkzaamheden. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- Volgens de patrimoniumenquête van de VMSW voldoet eind 2014 al 89% van de 2.989 woningen van Providentia aan de 3 vereisten van het ERP 2020 (isolerende beglazing, dakisolatie en energiezuinig verwarming). Van de andere SHM's staat 87% daar minder ver in. In 2010 was maar 47% van al haar woningen in orde met isolerende beglazing, dakisolatie en energiezuinig verwarming. De SHM is er in geslaagd om dit aandeel in de periode 2011-2013 bijna te verdubbelen. Haar zwakste punt in 2010 was de dakisolatie. Op dit ogenblik blijven nog 235 woningen zonder de vereiste dakisolatie. Nog 96 woningen beschikken niet over een performante energiezuinige verwarming, daarvan worden er 74 elektrisch verwarmd, en in 22 woningen heeft de huurder nog zelf kachels of andere verwarmingstoestellen geplaatst. Er zijn 10 woningen die tegelijkertijd de vereiste dakisolatie en de energiezuinige verwarming ontberen. Daar alle woningen intussen isolerende beglazing hebben, zijn er samen nog 321 woningen onder handen te nemen. Ze zijn opgenomen en gebudgetteerd in de meerjarenplanning tot en met 2019 (met 2020 als reserve).

De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia op 4 jaar tijd 1.097 van haar woningen gerenoveerd heeft zodat ze aan de vereisten van het ERP 2020 beantwoorden. In 2010 beantwoordden 1.251 van de 2.661 verhuurbare woningen aan de 3 vereisten. In 2013 waren er 2.842 verhuurbare woningen waarvan er 2.529 aan de 3 vereisten beantwoordden. Dat zijn er 1.278 meer dan in 2010. Er zijn echter ook 181 woningen bijgekomen ten opzichte van 2010. Deze 181 nieuwe woningen voldoen uiteraard aan de 3 vereisten. Bijgevolg heeft Providentia (1.278-181=) 1.097 woningen gerenoveerd. Voor de projecten voor de plaatsing van isolerende beglazing en voor de plaatsing van na-isolatie van zoldervloeren in het kader van het ERP 2020 doet Providentia beroep op financiële steun die de provincie Vlaams-Brabant biedt met renteloze leningen over een periode van 20 jaar. De financiering van de CV-reconversieprojecten gebeurde met eigen middelen: via renteloze renovatieleningen bij de provincie Vlaams-Brabant, aangevuld met diverse REG-subsidies (Rationeel EnergieGebruik).

- Providentia werkt met een overzichtelijke meerjarenplanning waarin voor alle woninggroepen (met soort en aantal woningen) 5 renovatiewerkzaamheden zijn opgenomen: dakisolatie, buitenschrijnwerk (isolerende beglazing), CV-installaties, zolderisolatie en schilderwerken. Voor elk werk wordt het budget en eventueel het subsidiebedrag vermeld met inkleuring naargelang het om een definitieve of een geschatte waarde gaat. De planning vermeldt geplande werken tot 2017. Dat betreft nog een reeks CV-installaties en extra isolatie van zoldervloeren. De planning start met het jaar 2010 en de voortgang in de uitvoering van het ERP 2020 is er gemakkelijk uit af te lezen.

- De opeenvolgende jaarverslagen tonen de groeiende complexiteit van de renovatie- en onderhouds- en herstelwerkzaamheden. In 2010 werden die enkel per woning vermeld, in 2011 al per woning en wijk, in 2012 kwam het hoofdstuk schadegevallen, in 2013 werden de werken in 10 verschillende hoofdstukken opgedeeld. Voor de renovatie zijn er de al hoger vernoemde werken die deel uitmaken van de meerjarenplanning. Daar worden de preventieve renovaties aan toegevoegd zoals het vervangen van dakbedekking, aanpassingen voor brandveiligheid en betonreparaties van balkons bij clusters van meerdere woningen. De dienst patrimonium-onderhoud bereidt de renovaties en de preventieve renovatiedossiers voor. De dossiers worden in eigen beheer opgemaakt samen met de dienst patrimonium-nieuwbouw.
- De ‘opfrissingswerken tussen 2 verhuringen’ vallen onder de noemer onderhouds- en herstelwerken. Ze worden ofwel uitbesteed ofwel in eigen beheer uitgevoerd (54 woningen in 2013, 53 in 2014). Providentia heeft een eigen klusteam met 3 technische medewerkers die kleinere (en urgente) herstellingen kunnen uitvoeren in loodgieterij, tegelwerk, vloerbekleding en schilderwerk. De aansturing en de opvolging van de technische medewerkers gebeurt door de dienst patrimonium-onderhoud. Omvangrijkere opdrachten en/of schrijnwerk, dakwerk, werken centrale verwarming, worden uitbesteed aan verschillende aannemers. Preventief onderhoud met een grondige aanpak van afzonderlijke leegstaande woningen gebouwd voor 1990 wordt als een globale opdracht uitgevoerd door een externe aannemer op basis van een raamcontract (4 woningen in 2013, 5 in 2014). Ook raamcontracten met 4 onderaannemers voor buitenschilderwerk van houten schrijnwerk lopen momenteel in het kader van preventief onderhoud.
- Voor de werkzaamheden beginnen inventariseert de dienst patrimonium-onderhoud de algemene conditie van de woning en de beschadigingen of slijtages. De huurder wordt gestimuleerd om bepaalde zaken, waarvoor hij de kosten moet dragen, zelf op te knappen. Bij het vrijkomen van deze woningen voert het klusteam de eerste opruimingswerken uit en worden de effectieve werkorders geregistreerd en overgemaakt aan de betrokken externe aannemers. In overleg met de dienst patrimonium-onderhoud regelen de verschillende aannemers zelf de onderlinge coördinatie. De laatste kleine klussen, de controle op de uitvoering van de extern uitgevoerde opdrachten en het formele ‘nazicht verhuur-klaar’ worden uitgevoerd door het klusteam volgens een standaard karweilijst. Na uitvoering van de werkorders kijkt de dienst patrimonium-onderhoud de facturatie na. De eindcontrole gebeurt aan de hand van de opmerkingen bij de plaatsbeschrijving, die altijd opgemaakt wordt door een extern aangesteld deskundige (architect), en van de opmerkingen van de huurder bij het in gebruik nemen van de woning.
- Huurders contacteren dagelijks de dienst patrimonium-onderhoud voor het uitvoeren van herstellingen. Bij elke melding / klacht (per telefoon of post of via de website) wordt er nagegaan of de herstelling voor rekening van Providentia dan wel voor de huurder is. Bij herstel van ‘beschadigingen’ ten laste van de huurder wordt deze daarvan ingelicht en wordt hem eerst gevraagd om zelf de nodige initiatieven te nemen. De herstelling kan eventueel gebeuren met de hulp van Providentia maar dan voor rekening van de huurder.
- Indien het gaat om het verhelpen van een melding of klacht op kosten van de huurder wordt bij de dienst patrimonium-onderhoud een werkbbon opgemaakt voor een aannemer en/of voor het klusteam. De werkbbon wordt aan de aannemer verzonden en vooraf al telefonisch aangekondigd. De huurder wordt schriftelijk in kennis gesteld van de uitgaande werkbbon en wordt gevraagd om zelf met de aannemer de nodige afspraken te maken. Na uitvoering wordt de facturatie gecontroleerd. De huurder controleert of het werk naar voldoening is uitgevoerd. Bij de dienst patrimonium-onderhoud wordt de herstelling aangemerkt op de woningfiche (die de SHM heeft aangelegd voor heel haar patrimonium) zodat van elke woning de meest actuele

rapportering van alle herstellingen en onderhoudswerken beschikbaar is. Voor werken die buiten de expertise van het klusteam vallen of waarvoor geen tijd beschikbaar is doet Providentia beroep op 96 verschillende aannemers (leveranciers, bedrijven en zelfstandigen).

Providentia probeert daarbij zoveel mogelijk gebruik te maken van het aanbod van de sociale economiebedrijven. Ze werkt bijvoorbeeld samen met de vzw's 3Wplus en groep Intro bij het aanbrengen van na-isolatie in zoldervloeren en bij opfrissingswerken (woningrenovatie) tussen 2 verhuringen. Bovendien heeft de SHM raamcontracten lopen voor specifieke opdrachten zoals voor het onderhoud centrale verwarming en zichtbare delen van sanitaire installaties, poetsen van gemene delen, groen, liftinstallaties, platte daken en diverse kleinere contracten voor onderhoud van brandalarmsystemen, brandblusapparaten, enzovoort.

De aannemers zijn zowel betrokken bij de ad-hoc herstellingen als bij de raamcontracten. De uitvoering van de werken door de aannemer van het onderhoud centrale verwarming en sanitair worden via in-box opgevolgd door de dienst patrimonium-onderhoud. Bij de specifieke opdrachten met raamcontract gaat het meestal om meerdere afzonderlijke contracten bij verschillende aannemers. Het grote aantal aannemers heeft veel te maken met de uitgestrektheid van het actieterrein, waarbij de SHM bij voorkeur werkt met verschillende gespecialiseerde lokale opdrachthouders.

- Providentia levert zeer goede prestaties op het vlak van renovatie, zowel bij de uitvoering van het ERP 2020 en de preventieve renovatiedossiers als bij de renovatie aanpak van individuele woningen. Ze gebruikt daarbij een heldere en compacte meerjarenplanning die gekoppeld is aan de financiële planning.
- De SHM presteert goed voor het onderhoud en herstel op basis van meldingen, klachten en vaststellingen. Ze heeft daarvoor bij de dienst patrimonium-onderhoud een klein klusteam, doet beroep op een omvangrijk netwerk van onderaannemers en maakt gebruik van raamcontracten voor een aantal specifieke opdrachten. Daarmee slaagt ze erin de vereiste diensten te verlenen in een omvangrijk en complex actieterrein. De visitatiecommissie waardeert de gediversifieerde wijze waarop onderhoud en herstel aangepakt worden. In de visitatiegesprekken met externen zijn wel een aantal tekortkomingen gemeld onder meer over responstijden (de indruk te lang te moeten wachten, weinig informatie) en over de controle op de uitvoering van de opdrachten (zowel bij afzonderlijke als bij raamcontracten). De SHM zegt dat het afspreken van de herstelling regelmatig tot misverstanden leidt. Providentia schrijft een werkbond uit maar vraagt de huurder om zelf contact op te nemen met de aannemer, en omgekeerd, om onderling af te spreken. Dit lijkt de SHM het meest efficiënt. Toch gebeurt het soms dat huurders afwachten tot de afspraak gemaakt is, en dan beweegt er natuurlijk niets. De helft van de 32 klachten in het overzicht van de periode 2009-2013 dat de visitatiecommissie kon inzien gaat over onderhoud en herstellingen. Dat komt neer op 3 klachten op een gemiddeld jaarlijks totaal van 6 klachten bij ongeveer 3.000 huurders of kandidaat-huurders van Providentia. Met andere woorden een groot aandeel in een beperkt aantal klachten.
- De visitatiecommissie suggereert om een inspanning te leveren op het vlak van opvolging, rapportering en communicatie over deze responstijden en over de uitvoering van de opdracht. De analyse van de responstijden leidt tot een beter inzicht in de tijd die nodig is om een bepaalde interventie uit te voeren en kan ook duidelijk gecommuniceerd worden aan de huurder, zodat het verwachtingspatroon afgestemd wordt op de analyses van de SHM. Omgekeerd laat een dergelijke analyse ook toe om zowel de verschillende onderaannemers beter op te volgen en de huurders te ondersteunen bij het beoordelen van de uitvoering van de opdracht als om doelstellingen voor het reduceren van de verschillende responstijden en voor het bewaken van de kwaliteit van de uitvoering.

## OD 2.2: De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

De wijze waarop een SHM kan bijdragen tot een beter milieu steunt over het algemeen op twee principes, namelijk het voorkomen van onnodig gebruik van ruimte, grondstoffen en energie, en het maximaal aanwenden van (lokale) duurzame materialen. Ofschoon er geen uitgeschreven visie en strategie voorhanden is, heeft Providentia de nodige aandacht voor milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid bij heel wat initiatieven en projectaspecten. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze doelstelling als 'goed'.

- Inzake milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid volgt Providentia de richtlijnen van de VMSW vervat in de C2008-handleiding op. Ze houdt zich aan de geldende wettelijke normen en houdt al rekening met te verwachten korte termijn ontwikkelingen, zoals met een toekomstig E-peil van 54 waar op dit ogenblik een E-peil van 60 nog volstaat. Bij de visitatiegesprekken bleek dat de medewerkers passieve milieumaatregelen, voornamelijk gericht op een beter isolerend vermogen, verkiezen boven meer actieve systemen, bijvoorbeeld een gestuurde ventilatie, omwille van de soms complexe bediening van de systemen en de daaraan verbonden onderhouds- en herstelrisico's.
- Providentia hecht al geruime tijd belang aan EnergiePrestatieCertificaten (EPC) om de energetische kwaliteit van haar individuele woningen en van haar patrimonium als geheel in beeld te brengen. Het doel hiervan is om renovaties te gaan sturen in het kader van de kwaliteitsbewaking van het patrimonium. Na een korte beginperiode, toen Providentia dat zelf deed, is de opmaak van EPC's uitbesteed aan 2 energiedeskundigen die ieder een deel van het actieterrein voor hun rekening nemen. Van al haar woningen hebben er nu 1.035 of 35% een EPC. Daarvan hebben er 657 een hoge energetische kwaliteit (groen) en 216 een matige (geel), 130 een lage (oranje) en 32 een slechte (rood). Deze beide laatste categorieën komen bij voorrang in aanmerking voor renovatie in het kader van ERP 2020. Bij de 771 woningen gebouwd voor 2009 (start EPC verplichting) varieert de energetische kwaliteit sterk. De conclusies uit deze observatie hebben geleid tot een actieplan met als krachtlijnen het verfijnen van de cijfers voor het segment dat slecht tot zeer slecht scoort, het meten van de effecten van de uitgevoerde ERP 2020 ingrepen en het onderzoeken naar de wijze waarop bij nieuwbouw EPC's sneller kunnen opgemaakt worden.
- In aanvulling op de C2008 van de VMSW heeft Providentia Ontwerp Onderrichtingen (OO) 'algemene richtlijnen bij nieuwbouw en verbouwing voor projecten' (2009-update 2014) opgemaakt voor huur- en koopwoningen. Daarin wijst Providentia op het belang van coördinatie tussen de EnergiePrestatieBinnenklimaat-berekening (EPB) en de voorschriften van materialen in het bestek. Voor elk bouwproject wordt een EPB-verslaggever aangesteld. Er moet een volledige calorische berekening van de verwarmingsinstallaties door de aannemer opgemaakt en afgeleverd worden.
- Providentia verwijst in de documenten die voorafgaand aan de visitatiecommissie ter voorbereiding werden bezorgd (onder meer in de ontwerprichtlijnen) naar de volgende uitgangspunten bij het aanwenden van duurzame concepten, materialen en technieken bij het streven naar kwaliteitsvolle maar eenvoudige, duurzame en compacte architectuur:
  - voorkeur voor onderhoudsarme, recycleerbare bouwmaterialen: gevelsteen en dakpannen uit gebakken klei, PVC-buitenschrijnwerk, tegelvloeren in de slaapkamers.
  - voorkeur voor duurzame technische installaties: hoog-rendement condenserende gaswandketels, vraag-gestuurde ventilatiesystemen C+.
  - rationele ontwerpprincipes: compactheid van bouwvolumes, geschakelde of gestapelde volumes, beperken van de warmteverliesoppervlakte van de buitenschil.

- het gebruiken van alternatieve technieken of bouwwijzen in recente projecten: plaatsing op het dak van zonnecollectoren voor de werking van liften en verlichting in de gemeenschappelijke delen van de gerenoveerde woonblokken in de Reinaertwijk te Groot-Bijgaarden-Dilbeek, het voorzien van een gemeenschappelijke stookplaats in combinatie met een individuele afrekening van het energieverbruik in het project Krokegemseweg te Asse, het gebruik van groendaken in het project Van Malderenstraat te Asse, de toepassing van houtskeletbouw in het CBO-project in de Jef Denijnlaan te Zemst.
- In het project 'energiesnoeiërs' werkt Providentia samen met organisaties uit de sociale economie (groep Intro, 3Wplus en Zilverpunt) om haar huurders te stimuleren tot een zuiniger energie- en watergebruik. Er worden energiescans gemaakt van de woning, rookmelders geplaatst en tips gegeven aan de bewoners voor een zuiniger wonen. Meer informatie over milieuvriendelijkheid vinden de huurders recent ook in de huurdersmap, de huurderskranten en op de website. Er is een handleiding voor het gebruik van de CV-installatie beschikbaar (voor huurders en voor kopers). Bij nieuwe projecten organiseert Providentia 'kijkdagen' voor de nieuwe bewoners, huurders en/of kopers, om ter plaatse onder meer het gebruik van de verwarming, de boiler en het ventilatiesysteem toe te lichten.
- Providentia beschikt niet over een uitgeschreven visie en strategie inzake milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid. Van de SHM wordt echter verwacht dat ze een eigen kijk ontwikkelt op het milieuvraagstuk en op het daaraan inherente spanningsveld met de betaalbaarheid. De visitatiecommissie raadt Providentia aan om een visie uit te werken waarmee de huidige en de toekomstige initiatieven in een breed kader kunnen gevat worden. Daarmee krijgen ze richting en samenhang zodat het voor bewoners, ontwerpers en uitvoerders, maar ook voor medewerkers van de SHM duidelijk wordt hoe ze kunnen bijdragen aan een milieuvriendelijkheid die voor iedereen betaalbaar blijft.

### **OD 2.3 De SHM bouwt aanpasbaar**

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

Providentia heeft heel wat aanpasbare en aangepaste woningen gerealiseerd. De SHM maakt haar patrimonium 'flexibel inzetbaar' en 'toegankelijk' voor verschillende doelgroepen. Ze houdt hierbij rekening met principes van rolstoelbezoekbaarheid en aanpasbaarheid. Ze beschikt daartoe over een efficiënte en effectieve strategie. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- Aanpasbare woningen zijn woningen die zo gebouwd zijn dat ze met kleine ingrepen kunnen worden aangepast aan wijzigingen in de samenstelling van het gezin of aan een beperkte zelfredzaamheid van de bewoners.  
Aangepaste woningen zijn woningen waarin meer geïnvesteerd is dan in een 'gewone sociale huurwoning', waardoor de woning aangepast is aan de bewoner met een fysieke beperking.
- In 2013 heeft Providentia in 3 projecten 15 aanpasbare huurwoningen gebouwd op een totaal van 27 woningen, of een aandeel van 37%. Over de periode 2009-2013 haalt Providentia in 7 projecten een aandeel van 26 aanpasbare woningen of bijna 13% op het totaal aantal van 202 gerealiseerde huurwoningen. De 26 aanpasbare woningen zijn gelegen in 5 gemeenten: Dilbeek (6), Grimbergen (3), Kampenhout (4) en Kapelle-op-den-Bos (4).  
Tot nu toe heeft Providentia geen aanpasbare koopwoningen gerealiseerd, maar voor de toekomst staat er het gemengd project voor 40 huur- en 20 koopwoningen in de steigers in de Heilig Hartlaan te Asse waarvan bij 8 koopwoningen de garage kan worden omgebouwd tot een extra gelijkvloerse slaapkamer.

- In de woningen gebouwd vanaf 2009 zijn alle woonoppervlakken in eengezinswoningen en appartementen op de begane grond en alle met een lift bereikbare appartementen rolstoelbezoekbaar. Meer bepaald zijn drempels niet hoger dan 2 cm, zijn er ruimere deurbreedtes, is het toilet rolstoelbezoekbaar en is de leefruimte ruimer gedimensioneerd. Bij appartementsgebouwen wordt gestreefd naar een optimale verdeling van aanpasbare en overige woningen in functie van de structuur en de opbouw van het gebouw en in functie van de behoefte. Gemeenschappelijke delen van een woongebouw, de omgevingsinfrastructuur en alle andere publiek toegankelijke ruimten moeten voor iedereen toegankelijk zijn.
- Bij nieuwbouwprojecten voor koopwoningen en bij renovaties van huurwoningen wordt in de C2008 aangepastheid en rolstoelbezoekbaarheid slechts aanbevolen en niet opgelegd. Toch houdt Providentia rekening met deze richtlijnen. Bovendien vertaalt preventief bouwen voor een toenemend aantal minder mobiele gebruikers/bewoners zich bij het ontwerpen in voorzieningen die nauwelijks impact hebben op de kostprijs. Het gaat dan onder meer om inloopdouches, handgrepen, stopcontacten op hoogte, en het toepassen van meer open planconcepten. Deze voorzieningen zijn opgenomen in de Ontwerp Onderrichtingen van de SHM en zorgen er voor dat een woning langer kan bewoond worden, ook wanneer de mobiliteit van de bewoner afneemt.
- In 9 projecten gelegen in 7 verschillende gemeenten van het actieterrein die op korte termijn zullen worden gerealiseerd voorziet Providentia in totaal 50 bijkomende voor minder validen aangepaste huurappartementen.
- 
- De SHM staat open voor een aanpassing van de woning als de bewoner omwille van zijn verminderde zelfredzaamheid hierom vraagt. Ze heeft voor woningen in het huidige patrimonium, waar geen aanpasbare types werden opgenomen, op vraag van de huurder al herhaaldelijk aanpassingen toegestaan en uitgevoerd. De betrokken huurders worden geïnformeerd over de subsidiemogelijkheden bij de provincie Vlaams-Brabant (aanpassingspremie) en bij het VAPH. Providentia komt echter zelf niet tussen in de kosten.

## **PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING**

**Eindoordeel: goed**

**Providentia levert zeer goede prestaties op het vlak van renovatie. Ze gebruikt daarbij een heldere meerjarenplanning en koppelt daar de financiële gegevens aan. De SHM presteert goed in onderhoud en herstel maar zou over het geheel genomen werk moeten maken van de controle op de uitvoering en op de responstijden. Met het formuleren van een heldere doelstelling en het uitschrijven van enkele procedures kunnen verbeteringen in kaart gebracht worden.**

**Ofschoon geen uitgeschreven visie en strategie voorhanden is, neemt de SHM heel wat initiatieven die impliciet aantonen dat er de nodige aandacht bestaat voor milieuvriendelijkheid in functie van betaalbaarheid. Het is aan te raden die impliciete visie en strategie uit te schrijven om voor iedereen de richting en de samenhang van initiatieven op vlak van betaalbare milieuvriendelijkheid te verduidelijken.**

**De SHM heeft zowel woningen aanpasbaar gebouwd als aangepaste woningen gerealiseerd. Ze heeft een duidelijke visie en strategie op aanpasbaar bouwen en aangepast wonen van de individuele bewoner, zowel huurder als koper.**



## 4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

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

#### OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor huuractiviteiten

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor koopactiviteiten

Providentia pakt de uitwerking van haar projecten op een professionele wijze aan. In een eerste stap wordt het programma bepaald in overleg met de gemeente en de andere woonactoren. De architect wordt aangesteld op basis van de jurering van verschillende project-specifieke conceptschetsen, die meteen zorgen voor een eerste kennismaking en waardevolle feedback van de jury een ene bijsturing in een vroeg stadium. Providentia maakt zoveel mogelijk gebruik van de beschikbare subsidies voor de aanleg van infrastructuur of voor vervangingsbouw (Vlaams-Brabant). De projecten worden goed opgevolgd. Daartoe werden de nodige tools ontwikkeld, waaronder eigen ontwerprichtlijnen en ene opvolgingsmethodiek. Niettemin stelt de visitatiecommissie vast dat op verschillende werven systematisch een aantal contractwijzigingen moest goedgekeurd worden met betrekking tot ondergrondse massieven, grondverzet en funderingswijze en dat de contractwijzigingen ook hoger liggen dan bij andere SHM's. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor prijsbewust bouwen voor verbetering vatbaar en beveelt aan om meer aandacht te besteden aan prijsbewust bouwen vanaf de ontwerpfase.

- Providentia beschikt sinds 2009 over eigen ontwerprichtlijnen die geactualiseerd zijn tot in februari 2014. De ontwerprichtlijnen zijn van toepassing voor huur- en koopwoningen. Daarin wordt voldoende aandacht besteed aan het beperken van gemeenschappelijke ruimtes, aanpasbaar bouwen en materiaalkeuzes die de kostprijs van het onderhoud beïnvloeden.
- De selectieprocedure voor de aanstelling van een architect werd gewijzigd in 2012 om enerzijds een maximaal aantal kandidaten te bereiken en anderzijds een zo goed mogelijke conceptuele benadering te krijgen van de invulling van een bepaalde grond. Providentia werkt nu met een open oproep waarbij aan de hand van een project-specifieke conceptschets een globale visie op de voorliggende opdracht gepresenteerd wordt met een bondige omschrijving van de belangrijkste uitgangspunten, een schetsvoorstel tot inplanting van woonvolumes, parkeerinfrastructuur, groenvoorziening en wegenis en een impressie van gewenste bouwvolumes, architecturale invulling en ruimtelijke sfeer. De conceptuele voorstellen worden vervolgens door een jury beoordeeld, waarin vaak ook een burgemeester of schep en van de betrokken gemeente, de gemeentelijke en de gewestelijke stedenbouwkundige ambtenaren, de sectorarchitect van de VMSW en soms ook een medewerker van het agentschap gesubsidieerde infrastructuur zetelen. Dit biedt het voordeel dat er onmiddellijk feedback is vanuit de stedenbouwkundige visie van de gemeente en vanuit technisch oogpunt van de VMSW, terwijl de jurering omgekeerd ook al een eerste kennismaking biedt met het project. Providentia heeft voor de jurering ook een eigen beoordelingsmethodiek uitgewerkt, waarbij de evaluatie op een evenwichtige manier gebeurt op basis van de stedenbouwkundige visie, de architecturale benadering en de integrale bouwkwiteit van het voorstel. Ook de financiële en duurzaamheidsaspecten komen daarbij aan bod. Volgens Providentia biedt deze werkwijze bijkomend het voordeel dat de architecten zich niet onderscheiden op basis van allerlei dure ingrepen en dat het winnend concept in een vroeg stadium kan bijgestuurd worden. De visitatiecommissie onderkent in de toepassing van de open oproep een goede praktijk die ook bij andere SHM's wordt toegepast, maar vindt dat de beoordelingsmethodiek die Providentia toepast ook nuttig kan zijn voor andere SHM's.



- Bij de uitwerking van de projecten streeft Providentia ernaar om gemengde projecten te realiseren op niet uitgeruste gronden (ca. 75% van haar totale grondvoorraad bestaat uit niet-uitgeruste gronden, zie OD 1.4), waardoor de infrastructuur volledige gesubsidieerd wordt. Naar eigen zeggen heeft de SHM ook geleerd dat het beter is om de aanbesteding voor deze infrastructuurwerken in ieder geval apart te organiseren, omdat dat anders kostprijsverhogend werkt omdat de hoofdaannemer een bijkomende marge neemt op de kostprijs van de infrastructuurwerken. Qua minimale schaalgrootte stelt de SHM een drempel van 6 wooneenheden voorop, al wijkt ze daar ook soms vanaf indien daar een goede reden voor bestaat, zoals wanneer er bijvoorbeeld nog geen aanbod is in een bepaalde gemeente.
- Providentia heeft drie projectleiders die de verschillende werven onder elkaar in drie zones verdeeld hebben volgens hun woonplaats en die wekelijks de werfvergaderingen opvolgen. De globale coördinatie gebeurt aan de hand van een overzicht van de verschillende projecten, waarbij telkens aangeduid wordt wie een project opvolgt en in welke fase het zich bevindt, de start van de werf, de aannemer, de data van voorlopige en definitieve oplevering en eventueel de partij die het onderhoud uitvoert. Verder volgt Providentia de werven, de vorderingsstaten en de meerwerken op aan de hand van overzichtelijke templates.
- De contractwijzigingen voor nieuwbouw huurwoningen bedroegen 1,8% in 2011 en 2,3% in 2012. Dat was hoger dan bij 80% van de SHM's in 2011 en hoger dan bij 65% in 2012. De contractwijzigingen hadden in 2011 betrekking op de werven Milleniumstraat (22 huur- en koopwoningen, Opwijk), Camping Solarium (pilotproject campingbewoners – 32 woningen in Zemst) en het project 'de Roen' (Galmaarden, 12 huurwoningen). In 2012 ging het hoofdzakelijk om een andere fase van het project in de Milleniumstraat (28 huur- en koopwoningen), 15 woningen in de Valkenstraat (Londerzeel) en 19 woningen in de Verbindingsweg (Kappellen-op-den-Bos). In 2013 werden enkel 2 gemengde projecten gerealiseerd (Bukenhof, Kampenhout, 20 woningen en Kloosterstraat, Zemst, 21 woningen), waar de contractwijzigingen respectievelijk 0,4% en 1,3% bedroegen. In beide projecten hadden de contractwijzigingen betrekking op aanpassingen aan de funderingen en moest worden gewacht op de nutsaansluitingen, met een indexering van de bouwkost tot gevolg. Er waren geen contractwijzigingen voor projecten nieuwbouw huurwoningen in 2013. Uit de hierboven weergegeven cijfers blijkt de SHM er steeds beter in slaagt om voor wat betreft nieuwbouw binnen het aanbestedingsbedrag te blijven, maar dat er nog enkele aandachtspunten zijn zoals de funderingswijze.
- Voor wat betreft de renovaties liggen de percentages contractwijzigingen nog hoger: in 2011 werd in de Kersenlarenlaan (Kapelle-op-den-Bos) een vervangingsbouw (afbraak en heropbouw van een woning in een bestaande context) gerealiseerd van 12 woningen waarbij de contractwijzigingen 2,55% van het aanbestedingsbedrag bedroegen. Voor dit project werd echter ook voor 264.000 euro aan subsidies ontvangen van de provincie Vlaams-Brabant. In 2012 werd in de Belstraat in Grimbergen een kleine vervangingsbouw gerealiseerd van 5 eenheden, waarbij de contractwijzigingen 2,6% bedroegen. Hier werden meerwerken betaald omwille van het uitvoeren van een archeologisch onderzoek en het aanleggen van bijkomende verhardingen. Het hoogste percentage aan meerwerken (3,7%) werd goedgekeurd in 2013 voor het project Rodenberg (30 woningen, Groot-Bijgaarden-Dilbeek). De grootste contractwijzigingen betroffen hier kokeropeningen in vloeren, bijzondere dekvloeren, betonherstellingen en terrasbergingen.
- Voor wat betreft de koopwoningen zien we een gelijkaardig beeld. In 2010 werd voor het project in de Broekstraat (10 koopwoningen) een bedrag van 132.000 euro aan meerwerken goedgekeurd op een aanbestedingsbedrag van 1.120.000 euro (12%). Deze meerwerken werden vooral veroorzaakt door het roeren van de grond bij uitvoering van een archeologisch onderzoek. In 2012 kon de SHM in de Van Malderenstraat (Asse) wel 16 koopwoningen realiseren binnen de enveloppe van de aanbestedingsprijs. De prestatiedatabank vermeldt in 2012 ook 4,6%

contractwijzigingen bij fase 1 van het project in de Monnikbosstraat in Liedekerke (24 duplexappartementen), dat ook aangemerkt wordt als een koopproject. Uit de informatie die tijdens de visitatie door de SHM verstrekt werd, blijkt het enkel over huurwoningen te gaan, waarvan 6 Vlabinvest huurwoningen en 18 sociale huurappartementen. Het aanbestedingsbedrag lag evenwel ook 5,33% boven het maximum in de simulatietabel en 19,4% boven het NFS2 leningsplafond en de oorzaak hiervan was het volledig onderkelderen van het gebouw in plaats van slechts een deel ervan, waarbij de bijkomend gecreëerde kelderruimtes niet voorzien waren in de NFS2-tabel. Providentia slaagde er vervolgens wel in om het percentage contractwijzigingen te beperken tot 0,7% van het aanbestedingsbedrag. De visitatiecommissie raadt aan om reeds in een vroeger stadium de funderingswijze af te toetsen door middel van een sondering en een stabiliteitsstudie zodat de impact ervan ook meegenomen kan worden in de raming die aan de basis ligt van de financiering van een project (NFS2 tabel in dit geval). Het overschrijden van de leningsplafonds maakt een financiering met eigen middelen noodzakelijk en dit weegt uiteindelijk zwaar door in de financiële leefbaarheid van een SHM.

- De mediaan verkoopprijs voor een sociale koopwoning van Providentia bedroeg in 2013 189.200 euro. Dat is hoger dan bij 85% van de SHM's. In 2012 bedroeg de mediaan verkoopprijs nog 184.137 euro (hoger dan bij 82% van de SHM's), terwijl de mediaan verkoopprijs in 2010 nog 204.000 euro bedroeg (hoogste van alle SHM's). In 2010 leverde de SHM o.a. het project Broekstraat op, waar omwille van een afwijkende stedenbouwkundige visie bij de vergunningverlenende overheid slechts 10 koopwoningen gerealiseerd werden in plaats van de vooropgestelde 12 en de verkoopprijzen hoger lagen omwille van de grotere oppervlakte van de kavels. De mediaan verkoopprijs van een eengezinswoning op de vrije markt in het actieterrein lag in 2013 op 233.500 euro. Deze verkoopprijs was van 215.000 euro op 4 jaar tijd met 9% gestegen. De mediaan verkoopprijs van een sociale koopwoning lag bij Providentia in 2013 bijna 20% lager dan de mediaan verkoopprijs van een eengezinswoning in het actieterrein, terwijl die in 2010 maar een 5% lager lag.
- De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om de projecten zorgvuldig voor te bereiden, bijvoorbeeld door het voorzien van een sondering en een richtinggevende stabiliteitsstudie, en bij het uitwerken van het concept zeker binnen de genormeerde prijzen van de VMSW-simulatietabel te blijven, liefst met enige reserve om de realisatie van dergelijke projecten binnen budget te houden. Uit de simulatietabel voor fase 2 van de Monnikbosstraat (Liedekerke, 17 koopwoningen), blijkt bijvoorbeeld dat de raming reeds 7% boven het maximum van de simulatietabel (100%) lag, terwijl de aanbesteding gegund werd aan een prijs die 27% boven dit maximum lag. Daar bovenop werden nog voor ongeveer 5% contractwijzigingen (exclusief herzieningen) goedgekeurd, wat de totale prijs voor dit projectonderdeel brengt op 2.658.000 euro (inclusief herzieningen en waardeverminderingen) of ca. 156.000 euro per woning (exclusief grond, exclusief BTW). De visitatiecommissie vindt dat dit beter kan en beveelt Providentia aan om meer aandacht te besteden aan de kostprijs van woningen bij het ontwerpen, bijvoorbeeld door het opnemen van richtinggevende prijsnormen in de open oproep.

### **OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust**

Beoordeling: goed voor de huuractiviteiten

De gemiddelde huurlasten per woning die Providentia aanrekenen lagen in 2013 hoger dan bij 60% van de SHM's. Het grootste deel van de huurlasten betreft het onderhoud van CV-ketel, boiler en sanitair, waarvoor systematisch een onderhoudscontract afgesloten wordt met een externe partij en waarvoor de huurder wel beschikt over een permanente dienstverlening. Anderzijds blijken er, tussen de huurders onderling, grote verschillen te bestaan in de individuele huurlasten. Een analyse van de visitatiecommissie leert dat vooral bewoners van grotere appartementsgebouwen, aanzienlijk hogere huurlasten dienen te betalen, die het gemiddelde sterk overstijgen. Toch kon de

visitatiecommissie vaststellen dat Providentia zich inspant om de huurlasten te beperken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM als goed, maar vraagt de SHM om ook zelf analyses te maken van de evoluties in de huurlasten en na te gaan of deze door bijkomende investeringen in grotere flatgebouwen en ondersteuning van bewoners nog kunnen worden beperkt.

- De huurprijs vormt samen met de huurlasten en de kosten voor energie en water één van de belangrijkste uitgaven voor de sociale huurder. De SHM heeft geen invloed op de hoogte van de huurprijs, maar wel op de omvang van de huurlasten en voor een deel ook op de kosten voor energie en water.
- De mediaan huurprijs voor een appartement van Providentia bedroeg in 2013 227 euro en deze huurprijs was hoger dan bij 67% van de SHM's. Voor een eengezinswoning bedroeg de mediaan huurprijs 312 euro en dat is hoger dan bij 81% andere SHM's.
- De aangerekende huurlasten bedroegen in 2013 gemiddeld 340 euro per verhuurde woning per jaar. Dat is eveneens hoger dan bij 82% van de SHM's. De huurlasten zijn ook met meer dan 16% toegenomen ten opzichte van 2011, toen ze nog 292 euro per verhuurde woning bedroegen. De hoogte van de huurlasten wordt door de woon- en welzijnsactoren en de huurders die aanwezig waren op de visitatiegesprekken als problematisch ervaren. Huurlasten komen in de regel vaker voor bij flatgebouwen, maar het aandeel appartementen bedraagt bij Providentia iets minder dan 35% en dat stemt overeen met het mediaan aandeel appartementen voor alle SHM's.
- De belangrijkste huurlasten bestaan uit het onderhoud van de CV-ketel, de verwarmingsinstallatie en het sanitair (136 euro/woning), het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (55 euro/woning), het onderhoud van de liften (54 euro/woning per jaar of 155 euro/appartement per jaar) en andere vergoedingen (50 euro/woning). Bij het onderhoud van de liften is er een aanzienlijke stijging (28%) van de huurlasten in de periode 2011-2013, terwijl die voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen en van de verwarmingsinstallaties met ongeveer 5% gedaald zijn. Volgens de SHM waren de kosten voor liftonderhoud hoger door schade aangebracht door onbekenden. De hoogte van de huurlasten die betrekking hebben op het onderhoud van de verwarmingsinstallaties is volgens Providentia toe te schrijven aan de permanente dienstverlening (24h/24 en 7d/7 beschikbaarheid).
- Providentia beschikt over een gedetailleerd overzicht van de huurlasten, waarbij ze per complex een uitsplitsing maakt: onderhoud verwarmingsketel, boiler en sanitair, groenonderhoud, onderhoud gemeenschappelijke delen, reinigen septische putten en kosten voor liften en verzekeringen. Uit het overzicht blijkt eveneens dat de forfaitaire kosten voor het onderhoud van verwarmingsketels, boiler en sanitair het zwaarst doorwegen. Voor het groenonderhoud liggen de kosten het hoogst bij de gebouwen die bestemd zijn voor oudere huurders. De kosten voor gemeenschappelijk onderhoud lopen vooral op in de grotere appartementsgebouwen: in Dilbeek-Groot-Bijgaarden (Reinaertwijk, 225 appartementen), in Asse (Gasthuisstraat, 76), in Grimbergen-Strombeek (Borrekensveld, 88) in Opwijk (Konkelgoed, 33) en in Grimbergen-Borgt (Verbindingsweg, 31 en Van Engelmomstraat, 34). In deze complexen is meestal ook een lift aanwezig, waarvan de kost dan uiteraard ook in de huurlasten opgenomen is. De conclusie is hier dat vooral de huurders die in de grotere appartementsgebouwen wonen, een aanzienlijk groter bedrag aan huurlasten betalen dan het gemiddelde. De visitatiecommissie raadt aan om voor deze specifieke groep huurders de totale woonkost na te gaan (huur, huurlasten en energiekosten) en of de huurlasten verminderd kunnen worden door bijkomende inspanningen van de SHM (investeringen of andere ondersteuning). De visitatiecommissie denkt hierbij aan een technische analyse van de gebruikskost van de 29 liften of liftrenovaties (cfr. Borrekensveld te Grimbergen) en een kritische evaluatie van de onderhoudscontracten voor de gemeenschappelijke delen.

- De huurlasten worden bij Providentia niet uitgesplitst op de opbrengstenrekeningen, wat de vergelijking van de huurlasten met andere maatschappijen bemoeilijkt. Verder stelt de visitatiecommissie vast dat de SHM wel beschikt over gedetailleerd cijfermateriaal, maar niet over een eigen analyse van de huurlasten. De visitatiecommissie vindt dat een dergelijke analyse wel aangewezen is om de hogere huurlasten te verantwoorden, om te zoeken naar de oorzaken voor het toenemen ervan en om mogelijkheden tot verlaging van de huurlasten te onderzoeken. Het gebruiken van de opbrengstenrekeningen om de huurlasten verder uit te splitsen kan daarbij een toegevoegde waarde zijn om het inzicht van de SHM in de omvang en de oorzaken van de huurlasten te vergroten door deze te vergelijken met de huurlasten van andere SHM's. De visitatiecommissie raadt dan ook aan om deze werkwijze door te voeren.
- Providentia streeft ernaar om de huurlasten te beperken door vanaf de ontwerpfase zo weinig mogelijk gemeenschappelijke delen te voorzien. Indien gemeenschappelijke delen onvermijdelijk zijn dan probeert Providentia de kosten te drukken door zonnepanelen te plaatsen (vb Reinaertwijk), of door sommige onderhoudstaken (kuisen of groenonderhoud) te laten uitvoeren door de huurders als de omstandigheden dit toelaten en er voldoende interesse voor is. Providentia probeert ook de huurder te sensibiliseren via artikels en tips in de huurderskrant.
- Providentia nam deel aan de groepsaankoop voor gas en elektriciteit die door de VVH georganiseerd werd. Daardoor kon de SHM een besparing realiseren op de kostprijs voor gas en elektriciteit in de gemeenschappelijke delen, maar ook op de kostprijs van het privaat gebruik.

### **PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID**

#### **Eindoordeel: Voor verbetering vatbaar**

**Providentia pakt de uitwerking van haar projecten op een professionele wijze aan. In een eerste stap bepaalt ze het programma in overleg met de gemeente en de andere woonactoren. De SHM stelt de architect aan op basis van de jurering van verschillende project-specifieke conceptschetsen, die meteen zorgen voor een eerste kennismaking en waardevolle feedback van de jury en een bijsturing in een vroeg stadium. De SHM probeert zoveel mogelijk gebruik te maken van de subsidies voor de aanleg van infrastructuur of voor vervangingsbouw. De projecten worden goed opgevolgd en daartoe werden de nodige tools ontwikkeld, waaronder eigen ontwerprichtlijnen en een opvolgingsmethodiek. Niettemin stelt de visitatiecommissie vast dat op verschillende werven een aantal contractwijzigingen goedgekeurd dienden te worden met betrekking tot ondergrondse massieven, grondverzet en funderingswijze en dat de contractwijzigingen ook hoger liggen dan bij andere SHM's. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor verbetering vatbaar en zij beveelt aan om meer aandacht te besteden aan prijsbewust bouwen vanaf de ontwerpfase.**

**De gemiddelde huurlasten per woning die Providentia aanrekent lagen in 2013 hoger dan bij 59 andere SHM's. Het grootste deel van de huurlasten betreft het onderhoud van CV-ketel, boiler en sanitair, waarvoor altijd een onderhoudscontract afgesloten wordt met een externe partij en waardoor de huurder wel beschikt over een permanent beschikbare dienstverlening. Anderzijds leert de analyse van de visitatiecommissie dat vooral huurders die in een groter flatgebouw wonen, aanzienlijk hogere huurlasten betalen dan het gemiddelde. Providentia spant zich in om de huurlasten te beperken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM als goed, maar vraagt aan de SHM om ook zelf de huurlasten te analyseren om na te gaan of de huurlasten door bijkomende investeringen in de grotere flatgebouwen en door ondersteuning van de bewoners verder beperkt kunnen worden.**

## 4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

### OD 4.1 De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid

Beoordeling: goed voor de huuractiviteiten

Providentia heeft een duidelijke procedure huurdersachterstallen en werkt goed samen met de OCMW's om achterstal niet te laten oplopen en hanteert soepele afbetalingsmogelijkheden. Om problematisch woongedrag op te vangen zijn er overeenkomsten met het CAW en de OCMW's voor preventieve woonbegeleiding. In de periode 2010-2014 is het aantal uithuiszettingen niet gering. Maar omdat Providentia goede inspanningen levert om uithuiszettingen te voorkomen, wat door de verschillende actoren wordt bevestigd, beoordeelt de visitatiecommissie de inzet van Providentia toch als goed.

- Providentia rapporteert in haar jaarverslag over de huurbeëindigingen. In 2013 en 2014 zijn er jaarlijks respectievelijk 153 en 118 huurders die de huurovereenkomst zelf opzeggen (en een kleine 20-tal die muteren.) Het valt de visitatiecommissie op dat er jaarlijks een kleine 5% van de huurders op eigen initiatief vertrekken, wat erg veel is in vergelijking met andere SHM's. Providentia kan daar niet meteen een verklaring voor geven. Bij vertrek wordt er niet gepeild naar de redenen van vertrek. De visitatiecommissie raadt de maatschappij aan om dat wel te doen en zo na te gaan of hier conclusies moeten/kunnen uit getrokken worden: de eigen werking bijsturen of het aanbod van huurwoningen beter afstemmen op de vraag.
- Over het aantal gedwongen uithuiszettingen wordt ook gedetailleerd gerapporteerd in het jaarverslag en het aantal is niet gering. In 2011 waren er 15 uithuiszettingen, in 2012 18, in 2013 15 en in 2014 14.
- Providentia beschikt over een procedure voor de opvolging van huurdersachterstallen. De huurprijs moet betaald worden tegen de 10<sup>de</sup> dag van de maand (omwille van het tijdstip van het uitbetalen van de pensioenen). Rond de 20<sup>ste</sup> dag van iedere maand krijgen de huurders een aanmaningsbrief, betaaloverzicht en betaalformulier, met de vraag om binnen de vijf dagen hun achterstand aan te zuiveren. Als huurders contact opnemen, hetzij schriftelijk, telefonisch, op de bezoekenmiddagen of via de diensten van het OCMW, krijgen zij de mogelijkheid om hun schuld ook via een afbetalingsplan aan te zuiveren, waarbij de aflossing minstens 50 euro per maand moet bedragen. In principe moet de achterstand binnen de 12 maanden aangezuiverd worden. Indien huurders hun afbetalingsbelofte niet nakomen en de achterstallen lopen hoger op dan 2 à 3 maanden huur, wordt hun dossier overgemaakt aan de advocaat. Gezinnen met grotere financiële problemen worden doorverwezen of in contact gebracht met het OCMW. Providentia vindt het terecht belangrijk om huurdersachterstallen tijdig te signaleren aan de welzijnsactoren die zo hun bemiddelende rol kunnen opnemen. De OCMW's uit het actieterrein ontvangen maandelijks een (vertrouwelijke) lijst van de huurders met achterstal. Op basis daarvan kunnen de OCMW's de betrokkenen (al of niet OCMW-cliënten) uitnodigen voor een vrijwillig gesprek om samen naar een oplossing voor de financiële problemen te zoeken. Providentia wil met deze aanpak een verdere stijging van de huurdersachterstand vermijden, zoveel mogelijk aansturen op afbetalingsplannen en daarmee uitdrijvingen voorkomen.
- Sociale aspecten van begeleiding bij betaalproblemen zoals de SHM die zelf telefonisch contact opneemt of een huisbezoek brengt, zijn niet opgenomen in de procedure opvolging huurdersachterstallen en gebeuren in de praktijk ook niet. De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om deze sociale aspecten in de procedure te voorzien en in praktijk te brengen, om zo na te gaan of die persoonlijke aanpak de toename van de huurachterstallen kan afremmen en het aantal uithuiszettingen kan verminderen.

- Om uithuiszetting omwille van problematisch woongedrag te voorkomen heeft de SHM in 2013 een basisovereenkomst gesloten met het CAW. Daarnaast werd de samenwerking in het kader van 'Preventieve Woonbegeleiding' met de meeste OCMW's (12 in totaal) uit het actieterrein en het CAW ook nog eens structureel verankerd in 3-partijen overeenkomsten. Zo kan er preventieve woonbemiddeling worden opgestart om de huurder te ondersteunen. Providentia en/of het betrokken OCMW kunnen op jaarbasis een 25-tal problematische huurders doorzenden naar het CAW. De woonzorgbemiddelaar en de huurder stellen een hulpverleningsplan op, waarin de begeleidingsdoelen worden opgesteld. Hierdoor komen opzeggingen omwille van het niet-nakomen van huurdersverplichtingen zelden voor bij Providentia en bevestigt ze haar voornemen om het recht op wonen van de meest kwetsbare huurders te beschermen.
- Ondanks het feit dat de huurachterstallen niet echt afnemen (uitgezonderd het eerste kwartaal van 2015 – zie PV 5.3) en het aantal gedwongen uithuiszettingen in vergelijking met andere SHM's relatief hoog is, beoordelen de welzijnsactoren de inzet van Providentia om de woonzekerheid van haar bewoners te ondersteunen als goed. Providentia verklaart zelf, in haar jaarverslag 2014, dat ze door de nauwe samenwerking met het plaatselijk OCMW, het CAW en het toestaan van afbetalingsplannen probeert de uithuiszettingen te beperken tot een strikt noodzakelijk minimum.

#### **OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor de huuractiviteiten

Beoordeling: goed voor de koopactiviteiten

De huurders en de welzijns- en woonactoren brengen leefbaarheidsproblemen als zwerfvuil, verwaarlozing en sociale spanningen naar voren tijdens het gesprek met de visitatiecommissie. Providentia neemt zelf weinig initiatieven om in haar wijken de leefbaarheid en het samenleven te verbeteren en kijkt vooral naar andere partners. De SHM heeft geen duidelijke en onderbouwde visie geformuleerd op leefbaarheid en leefbaarheidsaspecten. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties voor deze doelstelling als 'voor verbetering vatbaar' wat de huursector betreft. De leefbaarheid is wel een element waaraan aandacht wordt besteed bij de realisatie van nieuwe huur- en koopwoningen. Voor koopactiviteiten zijn de prestaties van de SHM daarom goed.

- Providentia probeert leefbaarheidsproblemen te voorkomen door directe contacten met haar huurders, door controle op het onderhoud van woningen bij door haar technische dienst geplande huisbezoeken, door de zogenaamde voortuinbezoeken bij het halfjaarlijks persoonlijk bezorgen van brieven en door het realiseren van een mix van huur, koop en kavels in haar nieuwe wijken.
- Problemen rond huisvuilsortering en PMD-zakken werden in het verleden al door de gemeenten/intercommunales in samenwerking met Providentia aangepakt, zoals het proefproject Borrekensveld in Grimbergen en de PMD-actie in Oppem. Dit met het oog op een betere openbare netheid in de omgeving van flatgebouwen en wijken. De SHM verdeelt ook op maat van de bewoners gemaakte huisvuikalenders en het OCMW verkoopt huisvuilzakken per stuk, bijvoorbeeld in de Gasthuisstraat te Asse.
- In één van haar moeilijkste wijken in Dilbeek, de Reinaertwijk, staan hoogbouwblokken. Daar zijn 8 inwonende huurders de blokverantwoordelijken de 'ogen en oren' voor Providentia. Drie à vier keer per jaar is er een overleg met de blokverantwoordelijken en het OCMW om problemen te signaleren en te bespreken. De Reinaertwijk wordt nu aangepakt met een renovatieproject. Eén blok is klaar en een tweede is aanbesteed.



- Er is recent een buurtwerking tot stand gebracht in enkele wijken in Dilbeek (ook in de Reinaertwijk) waarbij Providentia een engagementsverklaring heeft getekend samen met het RISO (Samenlevingsopbouw Vlaams Brabant), de gemeente en het OCMW Dilbeek (februari 2015). Providentia stelt een lokaal ter beschikking van het project in de Reinaertwijk. De SHM zetelt in de stuurgroep van het buurtwerk en denkt mee na over mogelijke initiatieven en informeert nieuwe huurders over de aanwezigheid van het buurtwerk in de wijk. Er is alvast een initiatief rond volkstuintjes gestart, waardoor Providentia ook een bestemming kan geven aan gronden die niet ontwikkeld zijn. De visitatiecommissie vindt dit een positieve ontwikkeling, maar dit project is beperkt tot 3 wijken in Dilbeek, zijnde de Reinaertwijk, Loveldwijk en Wolsem terwijl er ook in andere wijken leefbaarheidsproblemen zijn.
- Bij nieuwe bouwprojecten (zowel voor koop- als voor huurwoningen) gaat de aandacht inzake leefbaarheid vooral naar stedenbouwkundige aspecten. Bij de realisatie van nieuwe sociale woonwijken zijn inbreiding, nabijheid van voorzieningen, mobiliteit en een mix van woningtypes aandachtspunten voor de SHM. Ook het draagvlak voor omwonenden is belangrijk voor Providentia. In die zin organiseert ze informatiemomenten in de betrokken buurten.
- De huurders op het visitatiegesprek vinden dat sommige oudere wijken een verwaarloosde aanblik hebben door gebrek aan onderhoud. Dit komt de leefbaarheid van die wijken dan weer niet ten goede. De SHM merkt op dat het hier vaak om een gedeelde verantwoordelijkheid gaat van gemeente, bewoner en Providentia.
- De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om, eventueel in overleg met lokale actoren, een duidelijke visie op de aanpak en de verbetering van de leefbaarheid te formuleren en daaraan ook concrete doelstellingen te koppelen. Het is de bedoeling dat een SHM leefbaarheidsproblemen tijdig kan detecteren en er op een goede manier kan op inspelen.

#### **OD 4.3 De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor de huuractiviteiten

Providentia heeft recent weinig initiatief genomen om bewoners of bewonersgroepen te betrekken bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer. Vroeger waren er enkele wijkcomités actief, maar hun werking is uitgedoofd omdat de trekkers ervan wegvielen. De initiatieven die de SHM neemt om bewoners te betrekken situeren zich meer op het niveau van bewoners informeren bij renovatie of nieuwe projecten. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie deze doelstelling als 'voor verbetering vatbaar'.

- In de sociale woonwijken van Providentia zijn er geen bewonersgroepen actief en de SHM neemt ook weinig initiatieven om huurders in vergadering bijeen te brengen om hun wensen of grieven bekend te maken. Dit was uitzonderlijk wel het geval op het PIVO-site, waar een bewonersvergadering was rond de omgevingsaanleg, en bij de grootschalige renovaties in de Reinaertwijk te Dilbeek en in de Gasthuisstraat te Asse.
- In het verleden waren er in enkele wijken echt actieve buurtwerkingen en wijkcomités, maar dit dateert al van enkele jaren geleden en het is onduidelijk wat de huidige inbreng of werking van die comités is. Ook in de Gasthuisstraat in Asse werd een uitgebreid buurtonderzoek gedaan door het OCMW (2007). Ook in de wijk Lindendries in Asse bestond er buurtwerking (2002-2006). Deze wijkwerking is niet meer actueel, maar misschien kan Providentia stappen nemen om deze werking nieuw leven in te blazen door opvolgprojecten te organiseren. Momenteel is er nog een belangengroep van bewoners, huurders en eigenaars, actief in Meise-Oppem, waarmee Providentia regelmatig contact onderhoudt.



- Providentia brengt wel huurders bijeen bij de inhuldiging van een nieuw woonproject of na renovatie. Deze bijeenkomst is gericht op het informeren.
- De visitatiecommissie adviseert de SHM haar bewoners te bevragen (zie PV 6.3) en te peilen naar hun behoeften wat bewonerswerking en participatie betreft. De visitatiecommissie geeft alvast mee dat de bewoners op het visitatiegesprek het apprecieerden dat ze hun mening konden geven over wat volgens hen goed en minder goed gaat bij Providentia.
- De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om in overleg met de woon- en welzijnsactoren te onderzoeken hoe ze de verwachtingen en bezorgdheden van haar bewoners kan leren kennen om zo de bewoners te betrekken bij haar werking en dienstverlening. Van uit die verkenning kan ze dan een visie en strategie ontwikkelen op bewonersbetrokkenheid.

#### **OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners**

Beoordeling: goed voor de huuractiviteiten

Providentia biedt vanuit haar verhuurdienst en dienst patrimonium-onderhoud de nodige huisvestingsondersteuning aan haar huurders, dit in samenwerking met de OCMW's en het CAW. Dit gebeurt vanaf de aanloop en de start van een nieuwe huurovereenkomst. Ze werkt samen met een aantal welzijnsactoren in functie van specifieke doelgroepen of problemen en neemt allerlei initiatieven om het wooncomfort en de betaalbaarheid voor huurders te verbeteren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Providentia voor deze doelstelling als goed.

- De medewerkers van Providentia helpen bij de problemen van individuele huurders, zoals bij burenruzies. De medewerkers van de verhuurdienst worden meestal het eerst aangesproken om problemen te melden. De diensten patrimonium en verhuur bespreken samen de zaak en berichten de betrokken huurders per brief over de problemen. Daarna wordt vlot doorverwezen naar de bestaande 'burenbemiddeling' op gemeentelijk of provinciaal niveau. De huisvestingsondersteuning wordt bij Providentia sterk mede-opgenomen door de technische ploeg. Providentia ziet haar onderhoudsploeg als 'ogen en oren' in de wijken. De meeste huisbezoeken worden afgelegd door twee medewerkers van de dienst patrimonium-onderhoud. Dit zijn er een 1000-tal op jaarbasis. Het begint met een technisch aspect, maar er komen bijna altijd sociale aspecten aan bod. Mensen kennen deze beide medewerkers. Er gaat al eens een medewerker van een OCMW mee op pad.
- In 2014 heeft Providentia een overleg georganiseerd met alle OCMW's uit het actieterrein. Die konden dat waarderen en een structureel overleg, eventueel om praktische redenen in kleinere clusters, dringt zich op. De visitatiecommissie beveelt Providentia zeker aan om dit structureel overleg met de OCMW's verder uit te bouwen en hierbij nog andere welzijnsactoren te betrekken om zo de huisvestingsondersteuning in het actieterrein nog te versterken.
- Voor de ondersteuning van de huurders met specifieke huisvestingsnoden werkt Providentia samen met de begeleiders van deze huurders. Met het CAW is het project 'Zorgtraject Wonen Jongvolwassenen' opgezet. Er werd een charter afgesloten met het Medisch Pedagogisch Centrum Sint-Franciscus in Asse voor de begeleiding en huisvesting van bewoners met een beperking, onder meer via het Woon- en Ondersteuningscentrum (WOC) Ter Linde. Er wordt samengewerkt met de vzw's 'Dienst Begeleid Wonen - Hopperank' en 'Integratie en Zelfstandig Wonen (IZW – ADL-centrale en woningen)' (zie PV 1.5).
- Bij een toewijzing van een huurwoning, nodigt Providentia meerdere kandidaten uit om de huurwoning te gaan bezichtigen. Gaat het om een eerste verhuring van een nieuwe woning dan is daar altijd een medewerker van Providentia bij aanwezig. Met de nieuwe huurder wordt een afspraak gemaakt. Op kantoor wordt zowel de huurovereenkomst als het Ziezo-boekje samen

doorgenomen. De nieuwe huurder krijgt ook toelichting bij de berekening van de huurprijs en tips rond energieverbruik. De plaatsbeschrijving gebeurt door een externe deskundige die op dat moment ook toelichting geeft bij de technische toepassingen in de woning zoals bv. thermostaat en ventilatie. Zo heeft Providentia ook een niet-merkgebonden gebruikershandleiding van de CV-installatie ter beschikking.

- Bij het vertrek van elke huurder is er een controle door de technische dienst die voorafgaat aan de eigenlijke plaatsbeschrijving bij uittrede. Ze heeft als voornaamste doel de huurder te wijzen op zijn plichten bij het verlaten van de woning en op de eventuele herstellingen die hij zelf nog kan doen om rekeningen van huurschade te vermijden. De visitatiecommissie vindt deze praktijk huurdersvriendelijk.
- De huurderskrant wordt twee maal per jaar door de eigen medewerkers onder de huurders verspreid. Die bevat goede en bevattelijke informatie ter ondersteuning van de huurders. Zo lezen we in het exemplaar van december 2014 tips om vorst- en waterschade te voorkomen en tips rond brandveiligheid. In juli 2014 besteedt de huurderskrant aandacht aan speelpleinwerking in de gemeente en wat er kan gebeuren in geval van burenruzie. De huurders krijgen daar alle gegevens rond buurtbemiddeling. De huurders aanwezig op het gesprek kunnen de krant erg appreciëren.
- De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om de bestaande huisbezoeken in te bedden in een geïntegreerde sociale werking van de maatschappij en niet louter vanuit een technische focus te laten plaatsvinden zodat de sociale aspecten van de huisvestingsondersteuning nog meer tot hun recht kunnen komen.

#### **PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID**

##### **Eindoordeel: voor verbetering vatbaar**

**De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia de huurdersachterstallen aanpakt in samenwerking met de betrokken OCMW's en CAW en zich zo inzet voor de woonzekerheid van haar huurders. De visitatiecommissie beveelt wel aan om ook persoonlijke contacten met de huurder in te bouwen in de procedure huurdersachterstallen.**

**De eigen inzet op huisvestingsondersteuning van haar huurders en de samenwerking met andere woon- en welzijnsactoren zorgt ervoor dat probleemsituaties kunnen worden opgelost.**

**De visitatiecommissie vindt dat Providentia een actievere rol kan opnemen rond leefbaarheid en bewonersparticipatie. Het is aangewezen dat Providentia voor beide een duidelijke visie en een strategie ontwikkelt. De inspanningen van Providentia blijven, wat bewonersbetrokkenheid betreft, steken op het niveau van het informeren van de bewoners.**

## 4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

### OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

De visitatiecommissie meent dat de financiële leefbaarheid van Providentia goed is. De in het draaiboek gebruikte ratio's en normen zijn vooral geschikt voor SHM's die alleen huuractiviteiten ontwikkelen. De gecorrigeerde liquiditeitsratio en de netto vrije cashflowmarge van Providentia voldoen strikt genomen niet aan de norm maar de realisatie en verkoop van sociale koopwoningen vertekenen de ratio's in belangrijke mate. Uit de financiële planning is af te leiden dat de liquiditeit positief zal evolueren tot 2018, en dat de productie van sociale koopwoningen de financiële leefbaarheid op lange termijn duidelijk versterkt. Ook de netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening is positief, al is ze uiteraard sterk afhankelijk van het tijdstip van verkoop van de koopwoningen (en huurwoningen). Verder beschikt de SHM over voldoende financiële reserves en over genoeg gronden om haar activiteiten verder te zetten.

- De gecorrigeerde liquiditeitsratio - de mate waarin de SHM op korte termijn aan haar financiële verplichtingen kan voldoen - bedroeg 0,75 in 2013 en is gedaald van 1,77 in 2010 over 0,70 in 2011 tot 0,89 in 2012. Voor deze ratio situeert Providentia zich bij de 30% SHM's met de laagste gecorrigeerde liquiditeitsratio. De liquiditeitsratio in de prestatiedatabank houdt geen rekening met de voorraad gebouwde maar nog niet verkochte woningen, terwijl dat bij een gemengde SHM wel een belangrijke rol speelt. Die voorraad omvat immers gebouwde maar nog niet verkochte koopwoningen waarvan de kosten zich in de loop van 1 à 3 jaar opstapelen en waarvan de opbrengsten pas nadien (in het jaar van verkoop) komen. Indien de liquiditeit in de ruime zin wordt berekend – waarbij de voorraad wel in aanmerking genomen wordt – dan is de ratio steeds groter dan 1. Bovendien toont de financiële planning die op de raad van bestuur van 16 maart 2015 voorgelegd werd een stijging van liquide middelen van 5,6 miljoen euro in 2014 naar 7,7 miljoen euro in 2018.
- De netto vrije cashflow marge uit de gewone bedrijfsvoering – de verhouding tussen de periodiek terugkerende uitgaven en de terugkerende inkomsten – bedroeg 1,12 in 2013. Dit is boven de norm van 0,85 maar ook deze ratio wordt vertekend door het volledig meenemen van alle werkingskosten (ook voor koopactiviteiten), terwijl de inkomsten uit de koopactiviteiten niet meegenomen worden in de berekening. In de periode 2010 tot 2012 evolueerde de netto vrije cashflowmarge van 0,91 naar 0,88.
- De netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening bedroeg 7,1% in 2013 en dat is hoger dan bij twee derde van de SHM's. In 2010 was de netto winstmarge eveneens positief (2,1%), maar in 2011 en 2012 bedroeg het verlies respectievelijk 6,8% en 4,3%. De verkoop van woningen is belangrijk voor de financiële leefbaarheid van de SHM: indien ze koopprojecten realiseert op gronden die zij lang geleden aangekocht heeft, dan kan ze een meerwaarde realiseren en is de netto-winstmarge positief. Omgekeerd betekent dit ook dat de financiële leefbaarheid van de maatschappij sterk afhankelijk is van de resultaten op de koopactiviteiten en dus erg gevoelig zal zijn voor het wegvallen van de koopsubsidies. De financiële leefbaarheid wordt eveneens positief beïnvloed wanneer in een bepaald jaar een hoger aantal sociale huurwoningen verkocht werd, door de uitoefening van het kooprecht van de zittende huurder of na beslissing van de SHM zelf. Zo werden in 2010 10 koopwoningen verkocht en 12 huurwoningen (6 door uitoefening van het kooprecht, en 6 andere) wat een erg positieve invloed had op de winstmarge van de SHM in dat jaar. Voor de eerstvolgende jaren zitten nog een aantal gesubsidieerde koopprojecten in de pijplijn waardoor in de financiële planning (zie OD 5.4) terecht uitgegaan wordt van een constante positieve kasstroom tot en met 2018.

- De solvabiliteitsratio geeft een indicatie van de financiële onafhankelijkheid en bedroeg 4,75% in 2013. Ook in de voorgaande drie jaren schommelde deze parameter tussen de 3,85% en 4,89%. Daarmee bevindt Providentia zich bij de 10 SHM's met de laagste solvabiliteitsratio. Voor deze indicator wordt evenwel geen absolute norm vooropgesteld, omdat het resultaat vooral afhangt van de prestaties van de SHM van meer dan 5 jaar geleden, terwijl de visitatiecommissie zich bij het uitspreken van een oordeel voornamelijk baseert op meer recentere prestaties. Desalniettemin stelt de visitatiecommissie vast dat de solvabiliteit van Providentia laag is, waardoor zij over een zeer beperkte buffer beschikt om eventuele onvoorziene tegenslagen te kunnen opvangen. Doorgaans wordt een minimale solvabiliteit van 10% in de sector als streefdoel vooropgesteld. De visitatiecommissie raadt de SHM wel aan om in haar langetermijnplanning ook een duidelijk streefdoel inzake een minimale solvabiliteit op te nemen om de buffer te versterken.
- De SHM beschikt over een vrij grote grondvoorraad (zie OD 1.4) waardoor ze voor haar nieuwbouwprojecten niet genoodzaakt is om veel dure gronden aan te kopen, wat haar financiële leefbaarheid versterkt. Voor het verwerven van nieuwe gronden hanteert Providentia een voorzichtige investeringspolitiek, waarbij bij voorkeur gekeken wordt naar het aankopen van niet uitgeruste gronden (bij gemengde projecten wordt de infrastructuur 100% gesubsidieerd), het uitoefenen van het voorkeepsrecht, het verwerven van een erfpacht waar mogelijk en het samenwerken met Vlabinvest.

#### **OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor huur- en koopactiviteiten

De werkings- en onderhoudskosten per woning zijn sterk gestegen in de periode 2010-2013. Een gedeelte van de kosten zijn volgens Providentia toe te schrijven aan uitzonderlijke kosten, maar de visitatiecommissie stelt vast dat de SHM geen helder beeld heeft over de eigen werkingskosten, deels door een gebrekkige registratie, deels door een gebrek aan analyse. De visitatiecommissie is wel van oordeel dat Providentia haar personeel op een efficiënte wijze inzet om haar taken uit te voeren. Wat het aandeel leegstaande woningen betreft, bevindt de SHM zich in de middenmoot van de SHM's in Vlaanderen en onderneemt de SHM acties om die leegstand zoveel mogelijk te beperken. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar.

- De gemiddelde werkings- en onderhoudskosten per huurwoning per jaar zijn gestaag gestegen van 1.370 euro in 2010, over 1.654 euro in 2011 en 1.925 euro naar 2.664 euro in 2013 (ongeveer 99% van de SHM's had lagere werkingskosten). De werkingskosten per koopwoning bedroegen volgens de prestatiedatabank in 2012 29.750 euro en 11.756 euro in 2013, maar deze gegevens worden sterk vertekend door een gebrekkige opdeling van de kosten tussen de verschillende activiteiten door de SHM. Analyse van de jaarrekeningen leert dat de spectaculaire stijging inzake werkings- en onderhoudskosten per huurwoning tussen 2011 en 2013 vooral toe te schrijven is aan de toename van de kosten voor onderhoud en herstel met meer dan 900.000 euro, de stijging van de kosten verbonden aan de groepsverzekering met ongeveer 335.000 euro, een stijging van de afschrijvingen op materieel met iets minder dan 240.000 euro, een toename van de belastingen met 127.000 euro en een toename van de kosten van de gemeenschappelijke delen met 140.000 euro terwijl in diezelfde periode ongeveer 10.000 euro minder kosten doorgerekend werden in de huurlasten. De kosten voor onderhoud en herstel stegen de laatste jaren omdat de SHM zich hierbij toegelegd heeft op het halen van de ERP 2020 doelstellingen en het preventieve onderhoud op wijkniveau, waarvoor een aantal bijkomende medewerkers en ook bijkomende eigen middelen ingezet werden. De groepsverzekering kende een sterke verhoging naar

aanleiding van 4 medewerkers die op pensioen gingen in 2012 en 2013. Voor de toename van afschrijvingen op materieel kon de SHM geen verklaring geven. Voor wat betreft de toename van de gemeenschappelijke kosten gaat het om de kosten verbonden aan het onderhoud van de liften, die hier rechtstreeks op de kostenrekeningen van de verschillende gebouwen geboekt werden (en dus niet in de werkingskosten thuishoren). De visitatiecommissie stelt vast dat de SHM geen goed beeld heeft op haar eigen werkingskosten, gedeeltelijk door het verkeerd boeken van kosten, gedeeltelijk door een gebrek aan analyse. De visitatiecommissie beveelt dan ook aan om werk te maken van een degelijke opsplitsing van de werkingskosten tussen de huuractiviteiten en de koopactiviteiten enerzijds en over de verschillende kostenposten anderzijds. Bovendien dient nagegaan te worden of de kosten die gemaakt worden voor onderhoud en herstel wel degelijk allemaal onderhoudskosten zijn en niet ook een deel investeringen omvatten. Zonder inzicht op de eigen werkingskosten en de verdeling daarvan is het niet mogelijk om deze onder controle te houden.

- Providentia stelde eind 2013 20,5 VTE tewerk, waarvan 16,9 voltijds en 4,6 halftijds. Het personeelsaantal bedroeg eind 2012 20,2 VTE en eind 2014 20,1 VTE. Het aantal VTE per 1.000 huurwoningen bedroeg 6,74 in 2012 en steeg naar 7,18 in 2013, maar daalde in 2014 terug naar 6,88 (door een toename van het patrimonium). In deze ratio is eveneens een aantal VTE vervat voor activiteiten bij de realisatie van koopwoningen en voor het afsluiten van sociale leningen. Providentia heeft ook een kleine eigen regie, waarmee de meest dringende herstellingen kunnen uitgevoerd worden, maar de visie is toch om zoveel mogelijk met externe aannemers te werken omwille van de grotere afstanden voor interventies vanuit de hoofdzetel. De visitatiecommissie is van oordeel dat de SHM haar personeel op een efficiënte manier inzet, maar raadt aan om na te gaan of de realisatie van de aantallen geplande en nog te plannen huur- en koopwoningen binnen de vooropgestelde termijnen haalbaar is met de huidige personeelsbezetting (zie OD 1.1 en OD 1.2).
- Providentia houdt de evolutie van haar leegstaande woningen nauwkeurig bij en rapporteert daarover telkens in haar jaarverslag. In de periode 2009-2013 is de gemiddelde jaarlijkse totale leegstand 64 woningen. Volgens de prestatiedatabank stonden in 2013 4 woningen structureel leeg voor 0,15% van alle huurwoningen en de frictieleegstand bedroeg 2,71% van het totale patrimonium. Uit het jaarverslag met betrekking tot 2013 blijkt echter dat in dat jaar 77 woningen leegstonden, waarvan 37 woningen aan te merken zijn als structurele leegstand omwille van renovatie en 40 woningen als frictieleegstand. Dat betekent dat de structurele leegstand eind 2013 1,7% bedroeg en de frictieleegstand 1,6%. Eind 2014 was de leegstand met enkele eenheden gedaald en stonden 72 woningen leeg, waarvan 39 woningen omwille van frictieleegstand en 43 wegens renovatie. De 'structurele' leegstand die hoofdzakelijk verbonden is met de renovaties in de Reinaertwijk te Dilbeek betreffen een 30-tal appartementen, eerst van Blok 4, later van Blok 3. In 2009 stonden 8 woningen leeg in afwachting van sloop voor nieuwbouw. De structurele leegstand van circa 30 woningen op jaarbasis heeft de SHM voor 5 jaar in totaal 563.390 euro aan huurderwing gekost of gemiddeld jaarlijks 112.678 euro. De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia zich zeer bewust is van het neveneffect dat leegstand heeft op de perceptie van de sociale huisvesting. Daarom ook registreert ze haar leegstand nauwkeurig zodat de situatie altijd zo precies mogelijk gekend is. De frictieleegstand varieert van 16 woningen in 2009 tot 40 woningen in 2013. De jaarlijkse gemiddelde frictieleegstand ligt op 34 woningen. In 2013 werden in het jaarverslag de volgende redenen opgegeven voor de leegstand van in totaal 40 woningen: laattijdig reageren van kandidaat-huurders, renovatiewerken per woning, herstellingen na procedure, onbeheerde nalatenschap en overlijden huurder. Het gaat doorgaans om een combinatie van redenen. Om de frictieleegstand terug te dringen bezoekt een medewerker van de SHM voor het einde van de huurperiode de huurwoning om met de vertrekkende huurder aan de hand van een afpuntijs te

overlopen in welke staat de woning terug ter beschikking gesteld dient te worden. Daarnaast nodigt de SHM meestal een drietal kandidaat-huurders tegelijkertijd uit om kennis te nemen van hun intentie om de woning daadwerkelijk te huren.

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

Beoordeling: goed voor huuractiviteiten

Na een daling tussen 2009 en 2010 zijn de huurdersachterstallen in de periode 2011–2013 gestaag terug toegenomen bij Providentia. De SHM is zich bewust van het probleem en past haar opvolgingsprocedure strikter toe, waardoor ze erin geslaagd is om in het eerste kwartaal van 2015 de stijging van de huurdersachterstallen tegen te gaan. De SHM heeft een goede aanpak voor het opvolgen van sociale fraude en domiciliefraude. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als goed.

- Uit de cijfers in de prestatiedatabank blijkt dat de huurdersachterstallen per 31.12.2013 318.415 euro bedroegen of 2,56% van de totale huur en huurlasten. Dat is meer dan bij twee derde van de SHM's. Het percentage huurdersachterstallen bedroeg 3,11% in 2009 en kende een sterke terugval tot 2,05% in 2010 om daarna terug toe te nemen tot 2,56% in 2013. De relatieve positie van Providentia ten aanzien van andere SHM's dient genuanceerd te worden in die zin dat de waarderingsregels voor huurdersachterstallen tussen de SHM's onderling kunnen verschillen. Bij Providentia worden alle dossiers die aan de raadsman worden doorgegeven geboekt als dubieus, met een waardevermindering voor het volledige bedrag. De vorderingen op de vertrokken huurders worden in de regel (en na beslissing van de raad van bestuur) afgeboekt als oninvorderbaar indien in dat jaar geen betalingen meer gebeurden. Dubieuze debiteuren worden afgeboekt indien uit een document blijkt dat er geen betalingen meer verwacht worden of voor het niet recupereerbare deel wanneer de schuldenaar onder een collectieve schuldenregeling valt.
- In de verschillende jaarverslagen wordt ook aandacht besteed aan de huurdersachterstallen. In deze cijfers worden naast de achterstallige huur en de huurlasten ook de invorderingskosten (advocaat, procedure) en herstellingskosten opgenomen, waardoor ze hoger zijn dan de cijfers in de prestatiedatabank (zie hoger). Uit een eigen analyse van de problematiek komt de SHM tot de conclusie dat de huurdersachterstallen per 2014 opnieuw gestegen zijn (van 368.098 euro in 2013 naar 416.588 in 2014) en dat deze stijging gelijkmatig is voor zowel de zittende huurders als voor de vertrokken huurders. Daarnaast blijkt uit die berekeningen dat er eind 2014 351 huurders een gemiddelde huurdersachterstal hebben van 633 euro. In 2013 waren dit 299 huurders met een gemiddelde huurdersachterstal van 663 euro. Het aantal huurders met achterstal is dus toegenomen met 52, terwijl de gemiddelde achterstal met ongeveer 30 euro gedaald is. Die toename is ook niet sterker dan de toename in het aantal huurders: in 2013 had ongeveer 11% van de huurders een achterstal, in 2014 was dat 12%. In 2014 werden voor 47.525 euro huurgelden afgeboekt als oninvorderbaar. In het jaarverslag wordt verder ook ingegaan op de evolutie van de huurdersachterstallen doorheen het jaar. Daaruit blijkt dat de sterkste stijging van de huurdersachterstallen zich in de maand september, wanneer de huurders de afrekeningen van de voorschotten voor water en collectieve verwarming ontvangen, en op het einde van het jaar voordoet. De visitatiecommissie vindt de analyse alvast een goede stap om de huurdersachterstallen terug te dringen, maar vraagt terzelfdertijd om deze analyse aan te vullen met concrete acties om de periodieke schommelingen tegen te gaan.
- Met het oog op het beperken van de huurderachterstallen werd de procedure 'waarderingregels inzake huurachterstallen' strikter toegepast, wordt er gewerkt met loonbeslag en wordt er over de huurdersachterstallen driemaandelijks gerapporteerd aan de raad van bestuur. De laatste rapportage dateert van 30 april 2015, met als basis de situatie per



31 maart 2015. Toen waren de huurdersachterstallen lichtjes gedaald tot 413.303 euro. Het aantal zittende huurders met huurdersachterstal is verder toegenomen tot 373, maar de gemiddelde huurdersachterstal is gedaald tot 544 euro. Interessant is dat bij de rapportage aan de raad van bestuur ook nagekeken wordt wat de gemiddelde termijn en gemiddelde omvang is van de huurdersachterstand: deze bedraagt 1,48 maanden en 368 euro per maand.

- Naast de striktere opvolging van de procedure werkt Providentia nauwer samen met OCMW's en CAW's om de achterstallen terug te dringen. Uit de gesprekken met de woon- en welzijnsactoren blijkt echter dat de verschillende partijen nog niet op dezelfde golflengte zitten over de aanpak van huurdersachterstallen (sommige OCMW's gaven aan dat dat voor hen geen prioriteit is), waardoor meer structureel overleg nodig zal zijn. De visitatiecommissie raadt de SHM bovendien ook aan om na te gaan of er door een meer persoonlijke aanpak (waarbij er bijvoorbeeld na het vaststellen van niet-betaling telefonisch contact opgenomen wordt met de betrokken huurders of waarbij er sneller een huisbezoek afgelegd wordt). De analyse van de huurdersachterstallen per gemeente laat immers toe te focussen op die gemeenten waar de huurdersachterstallen het grootst zijn (Asse, Dilbeek, Grimbergen, Meise). Uit de gesprekken met andere SHM's blijkt dat het kort en persoonlijk opvolgen van de huurdersachterstallen effectief vruchten afwerpt (bijvoorbeeld Woonwel Oostende of Eigen Dak Wetteren).
- Providentia treedt actief op tegen domiciliefraude en sociale fraude. Daarbij hanteert ze het 'draaiboek aanpak domiciliefraude'. Bij de uitvoering hiervan werkt de SHM samen met de wijkagenten. Daarnaast wordt het verbruik van nutsvoorzieningen nagekeken en gebeurt er systematisch een controle wanneer de SHM (vaak anonieme) klachten met betrekking tot domiciliefraude ontvangt. In 2014 ontving de SHM 2 klachten met betrekking tot domiciliefraude. In het ene geval werd de illegale bijwoning geregulariseerd, in het andere geval bleek de klacht niet te kloppen.

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

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

Providentia stelt haar financiële planning op door gebruik te maken van het model dat ontwikkeld werd door de VMSW. De financiële planning voldoet aan de vereisten voor de periode tot en met 2018. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als goed maar raadt aan om voor de jaren vanaf 2019 een realistische raming op te nemen van de planning van het groot onderhoud en het voorziene investeringsvolume aan huur- en koopwoningen.

- De financiële planning van Providentia werd opgemaakt in het model dat ter beschikking gesteld wordt door de VMSW en in samenspraak met de VMSW. Bij de opmaak van de planning werd rekening gehouden met de historische projecten, de lopende werven, de geplande investeringsvolumes en de jaarlijkse kosten voor de eigen werking en het onderhoud van het patrimonium. De financiële planning voldoet aan de vereisten.
- De planning voorspelt een jaarlijks toenemend positief saldo aan liquide middelen voor de periode 2014 (5,5 miljoen euro) – 2018 (7,7 miljoen euro) door een constante positieve kasstroom (inkomsten zijn hoger dan de uitgaven). De analyse van de financiële planning toont aan dat de exploitatie van het bestaand patrimonium (de historische werking) een positieve kasstroom oplevert. De huurontvangsten van de zittende huurders (met een relatief hoog netto belastbaar inkomen in vergelijking met de andere SHM's) zijn met andere woorden voldoende om de niet-projectgebonden uitgaven te betalen (onder andere administratieve uitgaven, onderhoudsuitgaven, personeelsuitgaven, enz.), de aflossing van de bestaande leningen te betalen en daarenboven nog een kasstroomoverschot op te bouwen. Vanaf 2019 wordt er wel een hogere positieve vrije cashflow waargenomen dan in de voorgaande jaren omdat de



(financiële) meerjarenplanning voor groot onderhoud op dit moment maar reikt tot en met 2018. De exploitatie van de nieuwe projecten levert een negatieve kasstroom op omdat de bijkomende inkomsten (voornamelijk huur) onvoldoende zijn om de bijkomende uitgaven (aflossingen leningen, ...) te dekken. In de financiële planning werden alle geplande projecten reeds in rekening gebracht, maar vanaf 2019 werd geen rekening gehouden met nieuwe investeringen voor huurwoningen of koopwoningen. Vanaf 2018 is er ook een sterke stijging te zien van de leningslasten van de afgesloten FS3-leningen, waarbij progressieve annuïteiten toegepast worden en de grootste leningslast op langere termijn wordt geschoven. De SHM beschikt echter over voldoende financiële reserves om dit op te vangen.

- Op basis van de resultaten in de eerste drie jaar van de financiële planning, die geen negatieve saldi van liquide middelen tonen en waarbij er slechts in één jaar (2016) een negatieve cashflow is, werd door de VMSW een positief advies uitgebracht aan de Beoordelingscommissie voor de financiering van de projecten van Providentia.
- De huidige planning werd door de raad van bestuur besproken en goedgekeurd op 16 maart 2015, met de vraag om de planning van het groot onderhoud vanaf 2019 ook reeds te ramen om zo meer zicht te krijgen op een meer realistische vrije cashflow binnen de historische werking op langere termijn. Deze aanpassing was bij het uitvoeren van de visitatie nog niet gebeurd, maar is gepland onmiddellijk na de visitatie, bij de tussentijdse afsluiting op 30 juni. Aanvullend raadt de visitatiecommissie aan om vanaf 2019 niet alleen het groot onderhoud, maar ook een geraamd volume aan nieuwbouwprojecten op te nemen, zodat er eveneens een meer realistisch beeld gegeven wordt van de investeringscashflow.

#### **OD 5.5: De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij**

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

Providentia probeert op verschillende manieren een woonaanbod te creëren in haar actieterrein. Rechtstreeks doet ze dat door sociale huurwoningen en koopwoningen te realiseren en door sociale leningen te bemiddelen, maar ook indirect door nauw samen te werken met het sociaal verhuurkantoor 'Webra' en door actieve deelname aan het lokaal woonoverleg van de 22 gemeenten in haar actieterrein. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Providentia voor deze operationele doelstelling als goed.

- Providentia zorgt voor een aanbod van zowel sociale huurwoningen, sociale koopwoningen en sociale leningen in een ruim actieterrein. Uit het verslag van de raad van bestuur van 5 maart 2009 blijkt dat Providentia als doelstelling vooropstelt om tussen 2015 en 2020, 500 bijkomende woningen te realiseren, waarvan 375 huurwoningen en 125 koopwoningen. Uit de financiële planning (zie OD 5.4) en de geplande projecten (Zie OD 1.1 en OD 1.2) blijkt dat deze doelstelling gehaald zal worden, op voorwaarde dat de infrastructuurwerken tijdig gerealiseerd kunnen worden. Voor het behalen van deze doelstelling werkt Providentia samen met Vlabinvest. Gezien de omvangrijke uitdaging om in een groot actieterrein een hoog BSO in te vullen, zet de SHM voorlopig niet in op de realisatie van bescheiden woningen.
- In de gebouwen van Providentia zijn eveneens de kantoren ondergebracht van het sociaal verhuurkantoor 'Webra', dat door Providentia samen met 3 andere SHM's opgericht werd. De directeur van Providentia zetelt eveneens als secretaris in de raad van bestuur van dit SVK. Daardoor bestaat er een nauwe samenwerking en is er ook een zekere doorstroming van huurders van het SVK naar Providentia. Van de 52 huurders in het nieuwe PIVO-project te Asse zijn er bijvoorbeeld 8 afkomstig van SVK-woningen. Uiteraard heeft ook de verplichte dubbele inschrijving die als voorwaarde geldt voor het verkrijgen van een huursubsidie de nodige impact.

Tot eind 2013 was de erkende kredietmaatschappij 'Zonnige Woonst' ook in de kantoren van Providentia gehuisvest.

- De SHM werkt op het terrein verder nauw samen met de gemeenten, de OCMW's, de CAW's, de provincie en verschillende intergemeentelijke samenwerkingsverbanden (IGS) rond wonen. Daarnaast is de SHM vertegenwoordigd op het lokaal woonoverleg van alle 22 gemeenten in het actieterrein. Door de woonactoren werd bevestigd dat de SHM de gemeenten bijstaat bij de opmaak van lokale toewijzingsreglementen. In samenwerking met Wonen-Vlaanderen heeft Providentia het lokaal woonoverleg mee helpen opstarten waar dit nog niet of niet meer aanwezig was (bijvoorbeeld in Linkebeek en Overijse).
- De directeur neemt deel aan de gesprekken die tussen de SHM's in Vlaams-Brabant (VVH Vlaams-Brabant) georganiseerd worden. Via deze gesprekken wordt kennis uitgewisseld en worden ook afspraken gemaakt met betrekking tot welke SHM de realisatie van een bepaald project zal opnemen.
- Het is de ambitie van de raad van bestuur om te komen tot een meer globaal sociaal beleid, waarbij bijvoorbeeld in de appartementsgebouwen verschillende functies gecombineerd worden (dienstencentrum gecombineerd met appartementen voor ouderen) en er ook meer ruimte zou zijn om bij de toewijzing rekening te houden met de inpasbaarheid van nieuwe huurders in een bepaalde buurt (bijvoorbeeld een onthaalmoeder in een wijk met veel jonge gezinnen). Deze ambitie wordt momenteel beperkt door de bestaande regelgeving. De visitatiecommissie raadt aan dit punt, al dan niet via de VVH, te bespreken met de bevoegde minister.

#### **OD 5.6 De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle**

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor huur- en koopactiviteiten

Providentia beschikt over verschillende procedures die gekend zijn en toegepast worden, maar die intussen ook aan actualisatie toe zijn. Voor de koopactiviteiten dient de manier van werken nog geformaliseerd te worden in een aantal procedures. De deontologische code wordt strikt opgevolgd. De SHM beschikt over een heldere visie met betrekking tot haar toekomstige ontwikkeling, maar deze ligt niet vast in bijvoorbeeld een formeel ondernemingsplan. Providentia beschikt niet over een methodiek om de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen na te gaan en te verbeteren. Rekening houdende met de omvang van de SHM, beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van Providentia op het vlak van interne controle voor verbetering vatbaar.

- Providentia beschikt over verschillende procedures, goedgekeurd door de raad van bestuur, waarbij de datum van goedkeuring telkens duidelijk weergegeven wordt. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad van bestuur, het directiecomité, de directeur en de voorzitter zijn vastgelegd in het huishoudelijk reglement. Over het algemeen wordt het 'vier ogen' principe gehanteerd. De procedures zijn gekend bij het personeel. De procedure 'bestellingen' dient nog aangepast te worden aan de nieuwe wetgeving overheidsopdrachten (grensbedragen) en is niet helemaal afgestemd op het huishoudelijk reglement. De goedkeuring van sommige procedures dateert van 2010 en de visitatiecommissie beveelt dan ook aan om deze procedures te herzien in overleg met de betrokken medewerkers. Bij deze herziening is het aangewezen om rekening te houden met het gewijzigde organigram en wordt best ook duidelijker vermeld wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de procedure en wie de procedures periodiek dient te evalueren.
- De SHM beschikt over een deontologische code voor bestuurders en voor personeelsleden. Uit de gesprekken met de medewerkers en een aantal concrete voorbeelden bleek dat deze deontologie strikt opgevolgd wordt.

- Voor de koopactiviteiten werd een stappenplan uitgewerkt maar dienen de activiteiten nog wat meer gestructureerd en geformaliseerd te worden in procedures, zodat de processen op punt gezet worden, de taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn en de processen ook controleerbaar en traceerbaar zijn. De visitatiecommissie denkt daarbij aan het uitvoeren en actualiseren van een risicoanalyse vooraleer strategisch belangrijke beslissingen genomen worden met betrekking tot projecten (aankoop, vergunningsaanvraag, aanbesteding, gunning, start verkoop), het opvolgen van de openstaande punten na voorlopige oplevering en de vrijgave van de waarborgen (zie ook OD 3.1).
- De verslagen van de raad van bestuur en het directiecomité zijn voldoende gedetailleerd en duidelijk. Een uittreksel van de genomen beslissingen wordt overgemaakt aan de diensthoofden en medewerkers die instaan voor de uitvoering van de aan hen toegewezen beslissingen. De directeur is de eindverantwoordelijke voor de opvolging van de uitvoering.
- Uit het gesprek met de leden van de raad van bestuur van Providentia blijkt dat de SHM beschikt over een duidelijke visie met betrekking tot haar toekomstige ontwikkeling, met volgende facetten:
  - a. uitgroeien tot een actieve maatschappij die alert is voor nieuwe opportuniteiten in het actieterrein en een stabiele productie aan huur- en koopwoningen;
  - b. oog hebben voor duurzaamheid, waarbij de maatschappij ernaar streeft om de ERP 2020 doelstellingen te halen tegen 2018 en daarbij zoveel mogelijk een beroep probeert te doen van de renteloze leningen van de provincie Vlaams-Brabant;
  - c. verder evolueren naar een sociale maatschappij, waarbij de samenwerking met de welzijnsactoren meer structureel verankerd wordt en er ook in de dagelijkse werking rekening gehouden wordt met de doelgroep;
  - d. inzetten op een goede en duidelijke communicatie met de huurders, met toepassing van 'klare taal' en een hogere aanwezigheid in de wijken door de zogenaamde 'voortuinbezoeken';
  - e. fungeren als een echte 'woonmaatschappij', met een aanbod van sociale huurwoningen, koopwoningen en sociale leningen in een ruim werkingsgebied;
  - f. beperken van de vaste kosten, o.a. door het beperken van de personeelskosten;
  - g. creëren van betrokkenheid bij de bestuurders en personeelsleden.
- De visitatiecommissie stelt vast dat de raad van bestuur een vrij coherent beeld meegeeft van wat de uitdagingen voor de toekomst zijn en dat dit beeld ook aansluit bij de bevindingen van de visitatiecommissie zelf. De geformuleerde visie werd echter nog niet uitgeschreven in een coherent ondernemingsplan en Providentia beschikt ook nog niet over een methodiek om de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen na te gaan en te verbeteren. Providentia geeft zelf ook aan dat verdere ontwikkeling op het vlak van efficiëntie en optimalisatie noodzakelijk is om het hoofd te kunnen bieden aan het groeiende patrimonium. Ter voorbereiding van de visitatie en als antwoord op de gestelde vragen werden tal van samenvattende nota's aangeleverd die een goede basis kunnen vormen voor een dergelijk plan. De visitatiecommissie beveelt aan om de visie uit te drukken in een ondernemingsplan, vervolgens meetbare doelen te formuleren in lijn met de visie van de SHM, de voortgang te meten, de mogelijkheden voor verbetering van de efficiëntie te analyseren en de systematische en cyclische benadering te verankeren in de verschillende processen zodat bijsturing op effectiviteit en efficiëntie mogelijk wordt. Het uitschrijven van de visie verzekert Providentia ervan dat al haar medewerkers weten binnen welk denkkader zij dienen te opereren en zal hen meer achtergrond geven bij de taken die zij dienen te vervullen.

## **OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering**

Beoordeling: goed voor huur- en koopactiviteiten

Op basis van een bevraging van het personeel heeft Providentia ingezet op het verbeteren van de eigen werking en werd de organisatiestructuur aangepast. Daarnaast besteedt ze veel aandacht aan interne communicatie, al vindt de SHM zelf dat hier nog ruimte is voor verbetering. De SHM volgt haar klachten goed op en rapporteert daarover in haar jaarverslagen. De visitatiecommissie vindt de prestaties van Providentia voor deze operationele doelstelling goed.

- Reeds in 2009 heeft Providentia haar medewerkers bevraagd met het oog op het verbeteren van de eigen werking. Op basis van deze bevraging ontwikkelde de SHM een nieuwe organisatiestructuur met inbegrip van een evaluatiesysteem en functiebeschrijvingen. Ook de verbetering van de interne communicatie werd als doelstelling opgenomen. Om deze doelstelling te realiseren wordt er binnen elke dienst maandelijks vergaderd om kennis uit te wisselen en te werken rond bepaalde thema's. Daarnaast organiseert de directeur ook periodiek een overleg met haar diensthoofden om de werking van de verschillende diensten op elkaar af te stemmen. De raad van bestuur en de directeur vinden de verbetering van de interne communicatie nog steeds een aandachtspunt. De visitatiecommissie raadt aan om in het hoger genoemde ondernemingsplan (OD 5.6) gemeenschappelijke doelstellingen op te nemen en de betrokkenheid van de werknemers te verhogen door hen ook te betrekken bij het uitwerken van bepaalde doelstellingen, zoals het stimuleren van bewonersbetrokkenheid of het doorlichten van de bestaande procedures.
- De SHM speelt ook in op nieuwe initiatieven die de overheid aanreikt. Zo neemt zij deel aan een aantal pilootprojecten van de VMSW, bijvoorbeeld Design & Build te Londerzeel, en projecten rond wonen-welzijn, zoals het Zorgtraject Wonen Jongvolwassenen met het CAW, de ADL-cluster in Strombeek-Bever met de vzw Integratie en Zelfstandig Wonen, en het project Solarium in Zemst voor ex-campingbewoners met gemeente en provincie (zie ook OD 1.5).
- De medewerkers van Providentia volgden in 2013 en 2014 verschillende opleidingen, met als onderwerp onder meer het correct gebruik van informaticatoepassingen, het omgaan met verbale agressie, de wetgeving overheidsopdrachten, het gebruik van de financiële planning en klachtenmanagement. Daarnaast werd geïnvesteerd in de ontwikkeling van een intranet, dat echter nog niet operationeel is.
- Providentia beschikt over een uitgeschreven klachtenprocedure. In 2013 waren 6 klachten ontvankelijk en in 2014 waren dat er 9. In de jaarverslagen wordt sinds 2009 telkens uitgebreid toelichting gegeven bij de behandelde klachten en op welke wijze eraan werd tegemoet gekomen. In 2014 hadden 2 klachten betrekking op domiciliefraude. Eén van de klachten had betrekking op de dienstverlening voor wat betreft het onderhoud van de verwarming. Uit de rapportering over de klachten is het niet duidelijk op welke manier de SHM lessen getrokken heeft uit de klacht. De visitatiecommissie raadt aan om hier meer aandacht aan te besteden, zowel om de eigen werking te verbeteren als om aan te tonen hoe de SHM met klachten omgaat.

### **PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID**

**Eindoordeel: voor verbetering vatbaar**

**De financiële leefbaarheid van Providentia is goed. Uit de financiële planning is af te leiden dat de liquiditeit verder zal toenemen tot 2018 en ook de netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening is positief, al is ze uiteraard sterk afhankelijk van het tijdstip van de verkoop**

van de koopwoningen en huurwoningen. Verder beschikt de SHM over voldoende financiële reserves en ook over voldoende grondvoorraad om haar activiteiten verder te zetten.

De werkings- en onderhoudskosten per woning zijn sterk gestegen in de periode 2010-2013. Een gedeelte van de kosten is volgens de SHM toe te schrijven aan uitzonderlijke kosten, maar de visitatiecommissie stelt vast dat de maatschappij geen helder beeld heeft over de eigen werkingskosten, deels door een gebrekkige registratie, deels door een gebrek aan analyse. De visitatiecommissie is wel van oordeel dat Providentia haar personeel op een efficiënte wijze inzet om haar taken uit te voeren.

Na een terugval tussen 2009 en 2010 zijn de huurdersachterstallen in de periode 2010-2013 terug toegenomen bij Providentia. Ze past de opvolgingsprocedure nu strikter toe en dat lijkt de eerste vruchten af te werken in het eerste kwartaal van 2015. De SHM heeft een goede aanpak voor het opvolgen van sociale fraude en domiciliefraude.

Providentia stelt haar financiële planning op door gebruik te maken van het model dat ontwikkeld werd door de VMSW. De financiële planning voldoet aan de vereisten voor de periode tot en met 2018. De visitatiecommissie raadt aan om voor de jaren vanaf 2019 een realistische raming op te nemen van de planning van het groot onderhoud en het voorziene investeringsvolume aan huur- en koopwoningen.

Providentia probeert op verschillende manieren een woonaanbod te creëren in haar actieterrein. Rechtstreeks doet ze dat door sociale huurwoningen en koopwoningen te realiseren en door sociale leningen te bemiddelen, maar ook indirect door nauw samen te werken met het sociaal verhuurkantoor 'Webra' en door actieve deelname aan het lokaal woonoverleg van de 22 gemeenten in haar actieterrein.

De maatschappij beschikt over verschillende procedures die gekend zijn en toegepast worden, maar die intussen ook aan actualisatie toe zijn. Voor de koopactiviteiten dient de manier van werken nog geformaliseerd te worden in een aantal procedures. De deontologische code wordt strikt opgevolgd. De SHM beschikt over een heldere visie met betrekking tot haar toekomstige ontwikkeling, maar deze ligt niet vast in bijvoorbeeld een formeel ondernemingsplan. Providentia beschikt niet over een methodiek om de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen na te gaan en te verbeteren.

Op basis van een bevraging van het personeel heeft Providentia ingezet op het verbeteren van de eigen werking en werd de organisatiestructuur aangepast. Daarnaast besteedt ze veel aandacht aan interne communicatie, al vindt de SHM zelf dat hier nog ruimte is voor verbetering. De SHM volgt haar klachten goed op en rapporteert daarover in haar jaarverslagen.

## 4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

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

Beoordeling: goed voor de huur- en de koopactiviteiten

Providentia informeert huurders en kandidaat-huurders goed via verschillende kanalen: klantvriendelijke ontvangst in het kantoor, een duidelijke website en specifieke brochures. De kantoren van het SVK Webra zijn in hetzelfde gebouw gevestigd. De SHM stelt infobrochures ter beschikking in de gemeenschappelijke inkomhal. Er is een huurderskrant, die twee maal per jaar verschijnt, en door de medewerkers zelf bij de huurders aan huis wordt bezorgd. Op de recente website (2014) is heel wat informatie voor huurders, kandidaat-huurders en betrokken actoren terug te vinden. Providentia heeft aandacht voor klare taal. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van deze SHM voor deze doelstelling als goed.

- De burelen van Providentia zijn gelegen in een modern kantoor gelegen in Asse. In dit kantoor is ook het SVK Webra gevestigd en deze gezamenlijke locatie is positief en bevordert de samenwerking. Er is parkeerruimte, een station en een halte van De Lijn in de buurt, maar de kantoren zijn vanuit het hele actieterrein toch niet zo gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer. De mobiliteit blijkt binnen de regio niet evident te zijn. Alle wegen leiden naar Brussel, maar de gemeenten rond Brussel zijn onderling dan weer niet goed verbonden. Ook de bewoners bevestigen dat de SHM niet gemakkelijk bereikbaar is. De sociale woonactoren voegen daar aan toe dat Providentia als sociale verhuurder om die reden 'niet zichtbaar' is omdat de maatschappij te ver af is. Daarom suggereert de visitatiecommissie aan Providentia na te denken over een of andere vorm van perifere werking, door bijvoorbeeld een zitdag of contactmoment te organiseren buiten de zetel. Het is wel mogelijk om een inschrijvingsformulier in te vullen op één van de OCMW's in het actieterrein, dat de formulieren dan doorzendt naar Providentia.
- Het kantoor heeft een open wachtruimte en een loket voor een eerste contact. Er zijn twee aparte spreekruimtes waar (kandidaat-)huurders met de nodige aandacht voor privacy kunnen worden ontvangen. De burelen zijn voor het publiek toegankelijk op maandag, woensdag en vrijdag van 8 tot 11:30 uur en telefonisch bereikbaar op maandag en dinsdag van 8 – 16:15 uur, op woensdag van 8 tot 12 uur en op vrijdag van 8 tot 15:30 uur. De huurders merkten tijdens het gesprek met de visitatiecommissie op dat een noodnummer voor dringende voorvallen buiten die uren nuttig zou zijn. De permanente dienstverlening voor moeilijkheden met CV-installaties en met sanitair kan uiteraard maar een deel van de acute problemen oplossen (OD 3.2). De visitatiecommissie raadt de SHM daarom aan over de mogelijkheid daartoe en de daaraan verbonden kostprijs in overleg te gaan met haar huurders. Meer en meer huurders nemen via mail contact op of via het contactformulier op de website. De respons vanuit Providentia daarop is goed bevonden door de huurders.
- De SHM heeft sinds 2014 een website met heel wat informatie voor (kandidaat-)huurders, kandidaat(kopers) en de actoren uit het actieterrein. Providentia heeft een huurderskrant die twee maal per jaar door de medewerkers wordt rondgedeeld bij de huurders. De huurders waarmee de visitatiecommissie sprak stellen de informatie uit de huurderskrant op prijs. Er is een huurdersmap met het 'Ziezo'-boekje voor de nieuwe huurders met nuttige informatie bij de nieuwe verhuring, van contactgegevens tot informatie-overdracht voor de nutsvoorzieningen. De brieven die de SHM naar haar (kandidaat-)huurders stuurt zijn doorgaans goed verstaanbaar en correct. Providentia heeft een beroep gedaan op een taaladviseur, de vzw 'Wablief,' om te zorgen voor een goede schriftelijke communicatie. In het actieterrein van Providentia zijn 2 facilitaire gemeenten (Wemmel en Linkebeek) gelegen. Op de vraag of en hoe er in de Franse taal wordt gecommuniceerd antwoordt Providentia dat vrij recent in samenwerking met de



VMSW een aantal typebrieven naar het Frans werden vertaald. Aan het loket van de SHM kleefte een sticker waarbij het spreken van Nederlands met de duim naar omhoog wordt beoordeeld. De visitatiecommissie suggereert dat dit misschien iets minder klantvriendelijk is ten aanzien van Franstalige burgers uit de faciliteitengemeenten in het actieterrein.

- De klachtenprocedure wordt nergens expliciet bekend gemaakt. Geen enkele bewoner op het gesprek met de visitatiecommissie kon zeggen wie de interne klachtenbehandelaar is. De visitatiecommissie raadt de SHM aan om meer bekendheid te geven aan de klachtenprocedure en de klachtenbehandelaar, ook op de website. Klachten hebben immers als belangrijkste doel om problemen op te lossen en tot een betere werking te komen.
- De lokale toewijzingsreglementen in zowat alle gemeenten bieden voorrang aan inwoners met zeer sterke lokale binding (bv. 'woont er sinds de geboorte'). De reglementen zijn verkort opgenomen in het intern huurreglement dat ook op de website staat. Deze informatie is belangrijk omdat die reglementen de toegang voor kandidaat-huurders die geen inwoner van de betrokken gemeenten sterk beperken, zelfs bijna onmogelijk maken voor kandidaten van buiten het actieterrein, maar ook bemoeilijken voor kandidaten die binnen het actieterrein wonen.
- Bij het visitatiegesprek blijken de huurders wisselend tevreden over de herstellingen en het onderhoud aan de woning door de SHM. Een betere communicatie ter zake dringt zich op (zie OD 2.1). Die ontevredenheid vloeit vaak voort uit een gebrek aan informatie over de plannen van onderhoud en herstellingen.
- Providentia stelt haar nieuwe koopprojecten voor op de website, maar maakt daar geen bijzondere reclame voor omdat het aantal kandidaten het aantal toe te wijzen woningen altijd fel overschrijdt. Het is niet duidelijk of de SHM de beoogde doelgroep van sociale koopwoningen voldoende bereikt hierdoor. Ze heeft wel een duidelijke informatiefolder voor de kandidaat-koper waarin de voorwaarden, de inschrijvingsmodaliteiten, het toewijzingsproces en een aantal FAQ's worden toegelicht. Binnen de SHM is er een duidelijk aanspreekpunt voor sociale leningen en koopwoningen, waar de kandidaat-kopers met hun vragen terecht kunnen. Providentia organiseert zogenaamde 'karweidagen' op het einde van de werf om de laatste kleine zaken in orde te brengen. De SHM zorgt voor de nodige 'gebruiksaanwijzingen' van de woning en de installaties.

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

Beoordeling: goed voor de huur- en de koopactiviteiten

Providentia communiceert op een correcte manier met het agentschap Inspectie RWO en Wonen-Vlaanderen. Het doorgeven van de juiste gegevens aan de VMSW voor de prestatiedatabank is minder goed verlopen. De communicatie en samenwerking met de gemeentelijke administraties en de lokale beleidsmakers loopt goed. Providentia neemt in alle gemeenten van het actieterrein actief deel aan het lokaal woonoverleg. Dit wordt ondersteund door de vzw 3Wplus, waarbij 3 interlokale verenigingen op het vlak van wonen samenwerken: Regionaal woonbeleid Noord-West Brabant, Woonbeleid Regio Noord en Woonwinkel Pajottenland. Daarom geeft de visitatiecommissie de beoordeling 'goed' voor dit prestatieveld.

- De visitatiecommissie heeft bij deze visitatie vastgesteld dat de gegevens in de prestatiedatabank niet correct bleken en dat de SHM dus heeft nagelaten haar gegevens te corrigeren. Dat is nochtans een expliciete plicht die in het erkenningsbesluit is ingeschreven. De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om bij de jaarlijkse rapportering de nodige zorgvuldigheid aan de dag te leggen, zodat de gegevens juist en betrouwbaar zijn.



- De directeur van Providentia neemt volgens de gemeentelijke ambtenaren op een constructieve en actieve manier deel aan het lokaal woonoverleg in alle gemeenten van het actieterrein. Het verstrekken van informatie over projecten en plannen van de SHM verloopt goed. Dit overleg is nodig om bij de gemeenten een voldoende draagvlak te creëren om een nieuw sociaal woonproject mogelijk te maken. De actoren bevestigen dat sociale huisvestingsprojecten al eens op weerstand stuiten in de regio, zowel op het beleidsniveau als op het vlak van de omwonenden.
- Eind 2014 heeft Providentia alle OCMW's uit het actieterrein voor het eerst samengebracht voor een overleg- en informatievergadering. Op die vergadering werden de samenwerking en de recente wetgeving rond versnelde toewijzing besproken. De OCMW's vonden dit positief (zie ook aanbeveling PV 4.4). Providentia zal dit initiatief in de toekomst herhalen.
- Providentia heeft samen met andere SHM's (Elk zijn Huis uit Tervuren, de Gewestelijke Maatschappij voor de Volkshuisvesting uit Sint-Pieters-Leeuw en Woonpunt Zennevallei uit Halle) het SVK Webra opgericht in 1997. Door de gezamenlijke locatie en samenwerking van beide woonactoren is de informatie-uitwisseling optimaal.
- Providentia heeft goede contacten met de collega-SHM's uit Vlaams-Brabant; de zogenaamde 'VVH Vlaams Brabant'. De SHM's uit Vlaams Brabant komen op directieniveau regelmatig samen om ervaringen uit te wisselen en een gezamenlijke aanpak mogelijk te maken, bijvoorbeeld rond veiligheidscoördinatie van werven en de aanstelling van externe architecten voor het opmaken van plaatsbeschrijvingen.
- Providentia informeert derden onder meer via haar jaarverslag. Alle gemeenten in het actieterrein ontvangen jaarlijks een exemplaar. Het jaarverslag maakt melding van relevante statistische gegevens, de stand van zaken van de projecten en de financiële ratio's. De jaarverslagen zijn van goede kwaliteit en bevatten veel informatie over de SHM.

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

Beoordeling: voor verbetering vatbaar voor de huur- en de koopactiviteiten

De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia de tevredenheid van haar kopers, huurders en ontleners niet op een systematische of structurele manier meet. Wat de leningsaanvragen betreft, is het de VMSW die de tevredenheid van de ontleners meet via een enquête. De resultaten daarvan vormen een element van beoordeling van de klantvriendelijkheid (zie OD 6.1)

- Providentia meet de klanttevredenheid over de werking van de SHM niet. In afwachting van het instrument dat de Vlaamse overheid ontwikkelt, beveelt de visitatiecommissie de SHM aan om alle kansen aan te grijpen om van bewoners en andere stakeholders feedback te krijgen over haar patrimonium, werking en dienstverlening. Structureel onderzoek naar de tevredenheid bij de huurders, kopers en ontleners kan de klantgerichtheid van een SHM verbeteren.
- Samenlevingsopbouw Vlaams-Brabant heeft in 2014 een bevraging gedaan in drie sociale woonwijken in Dilbeek. De meeste woningen in die wijken zijn eigendom van Providentia. Er werd vooral gepeild naar de tevredenheid over de woning en de woonomgeving. Hiervoor verwijst de visitatiecommissie naar PV 4.
- De VMSW meet de tevredenheid van klanten over hun leningsaanvragen bij de SHM. In de tevredenheidsenquête van 2013 blijft de SHM met een 4,4 boven de vereiste score 4,00 (80%). In 2014 is de score naar 4,5 gestegen. Er is zeer weinig verschil in de scores van alle SHM's. Het directiecomité heeft de resultaten van de SHM besproken en vergeleken met de algemene

gemiddelden. Providentia scoort beter dan de andere SHM's op het vlak van duidelijke en volledige uitleg. Providentia schrijft dit toe aan een stappenplan dat ze in 2014 heeft uitgewerkt om ontleners te begeleiden doorheen het complexe proces van de leningsaanvraag.

- De tevredenheid van de kopers wordt niet gemeten. Er is natuurlijk de procedure inzake de voorlopige en definitieve oplevering van de woningen waar de kopers gebreken over de woning kunnen melden, maar dat zegt niets over de dienstverlening van de SHM bij de verkoop van een sociale koopwoning. Op het gesprek met de visitatiecommissie was één koper aanwezig. Die aankoop dateert reeds van vele jaren geleden. Hieruit kan de visitatiecommissie geen conclusies trekken.
- De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om een bevraging van de ervaringen van kopers te organiseren en daaruit lessen te trekken voor de toekomstige projecten.

## **PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID**

### **Totaaloordeel: voor verbetering vatbaar**

**Providentia heeft een toegankelijk kantoor en klantvriendelijke medewerkers, maar is niet evident bereikbaar noch aanwezig in het hele actieterrein. Er is een website, er zijn enkele informatiebrochures en een jaarverslag met veel gegevens dat ook via de site te consulteren is.**

**Providentia communiceert correct naar het Vlaamse en lokale beleidsniveau en naar woon- en welzijnsactoren. Ze neemt actief deel aan het lokaal woonoverleg in de regio. De jaarlijkse rapportering aan de VMSW van de gegevens voor de prestatiedatabank zou wel beter kunnen.**

**De SHM meet de tevredenheid van haar huurders, ontleners en kopers niet. De score van de tevredenheidsmeting van de VMSW voor de ontleners is goed en werd besproken op het directiecomité.**

## 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. Schrijf de door de raad van bestuur geformuleerde visie uit in een coherent ondernemingsplan en werk een methodiek uit om de doelmatigheid van de bedrijfsprocessen na te gaan en te verbeteren. Bepaal meetbare strategische doelen in lijn met de visie, meet de voortgang en zoek mogelijkheden voor de verbetering van de efficiëntie. Evalueer uw procedures in overleg met de betrokken medewerkers. Houd daarbij rekening met het gewijzigde organigram. Bepaal duidelijk wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de procedure en wie de procedures periodiek dient te evalueren. Werk dit uit als een systematische en cyclische benadering zodat bijsturing op effectiviteit en efficiëntie mogelijk wordt. (OD 5.6)
2. Besteed vanaf de ontwerpfase meer aandacht aan het prijsbewust bouwen. Doe dat bijvoorbeeld door richtprijzen in de ontwerpnormen op te nemen of door het ontwerp af te toetsen op een aantal kritische punten (draagkracht grond, niveauverschillen, funderingswijze, gevelontwikkeling, compactheid, ...). (OD 3.1)
3. Een SHM moet leefbaarheidsproblemen tijdig kunnen detecteren en er op een goede manier op kunnen inspelen. Formuleer, in overleg met lokale actoren, een duidelijke visie op de aanpak en de verbetering van de leefbaarheid en koppel daar ook concrete doelstellingen aan. (OD 4.2)
4. Onderzoek, in overleg met de woon- en welzijnsactoren, hoe de SHM de verwachtingen en bezorgdheden van haar bewoners kan leren kennen om zo de bewoners te betrekken bij haar werking en dienstverlening. Die verkenning is de basis om een visie en een strategie inzake bewonersbetrokkenheid te ontwikkelen. (OD 4.3)
5. Verwerf meer inzicht in de eigen werkingskosten en de verdeling ervan, zodat het ook mogelijk is om ze beter te beheersen. Splits de werkingskosten op tussen de huuractiviteiten en de koopactiviteiten enerzijds en over de verschillende kostenposten anderzijds. Ga na of de kosten die gemaakt worden voor onderhoud en herstel wel degelijk allemaal onderhoudskosten zijn en niet ook een deel investeringen omvatten. (OD 5.2)
6. Zorg er voor om, in afwachting van het instrument dat de Vlaamse overheid ontwikkelt, feedback te krijgen van bewoners en stakeholders over het patrimonium, de werking en de dienstverlening van de SHM. Organiseer een bevraging van de ervaringen van een aantal kopers en trek daar lessen uit voor de toekomstige projecten. Structureel tevredenheidsonderzoek bij de huurders, kopers en ontleners kan de klantgerichtheid van een SHM verbeteren. (OD 6.3)
7. Geef sociale aspecten van begeleiding bij betaalproblemen, zoals de SHM die zelf telefonisch contact opneemt of een huisbezoek brengt, een plaats in de procedure 'Opvolging huurdersachterstallen' en in de praktijk, om zo na te gaan of die persoonlijke aanpak de toename van de huurachterstallen afremt en het aantal uithuiszettingen vermindert. (OD 4.1)
8. Bouw het overleg met alle 22 OCMW's, dat voor een eerste keer georganiseerd werd in 2014, uit tot een structureel overleg en betrek daar nog andere welzijnsactoren bij. Kies omwille van praktische redenen desnoods voor overleg in enkele kleinere clusters. (OD 4.4)

9. Zorg ervoor dat de gegevens van uw maatschappij in de prestatiedatabank steeds juist en betrouwbaar zijn, zoals voorgeschreven in het erkenningsbesluit. (OD 6.2)

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

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

Gezien de goede prestaties voor de meerderheid van de operationele doelstellingen vertrouwt de visitatiecommissie erop dat Providentia de aanbevelingen zal gebruiken om haar werking te verbeteren en om op korte termijn op alle operationele doelstellingen goede prestaties te leveren.

## 5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

Op basis van de gesprekken tijdens de prestatiebeoordeling heeft de visitatiecommissie geen aanbevelingen aan het Vlaamse woonbeleid.

## 5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

**Selectie van ontwerpers:** Providentia werkt sinds 2012 met een open oproep waarbij aan de hand van een project-specifieke conceptschets een globale visie op de voorliggende opdracht gepresenteerd wordt met een bondige omschrijving van de belangrijkste uitgangspunten, een schetsvoorstel tot inplanting van woonvolumes, parkeerinfrastructuur, groenvoorziening en wegenis en een impressie van gewenste bouwvolumes, architecturale invulling en ruimtelijke sfeer. De conceptuele voorstellen worden vervolgens door een jury beoordeeld, waarin vaak ook de stedenbouwkundige ambtenaar en de sectorarchitect zetelt. Dit biedt enerzijds het voordeel dat er onmiddellijk feedback verkregen wordt vanuit de stedenbouwkundige visie van de betrokken gemeente en vanuit technisch oogpunt van de VMSW, terwijl de jurering omgekeerd ook al een eerste kennismaking biedt met het project. Volgens Providentia biedt deze werkwijze bijkomend het voordeel dat de architecten zich niet onderscheiden op basis van allerlei dure ingrepen en dat het winnend concept in een vroeg stadium kan bijgestuurd worden in functie van de evaluatie. Providentia heeft voor de jurering ook een eigen beoordelingsmethodiek uitgewerkt, waarbij de evaluatie op een evenwichtige manier gebeurt op basis van de stedenbouwkundige visie, de architecturale benadering en de integrale bouwkwaliteit van het voorstel. De visitatiecommissie vindt dat deze werkwijze kan dienen als goede praktijk voor andere SHM's. (OD 3.1)

## **BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN**

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

- Marc Berghman, voorzitter
- Rita Dedobbeleer, onder-voorzitter
- Frans Wambacq, ere-voorzitter
- Guy Tordeur, bestuurslid
- Leon Brion, bestuurslid
- Leen Deraedt, directeur

### **Medewerkers SHM**

- Geert Robberechts, hoofd dienst patrimonium
- Erwin Van Roost, preventieadviseur, ICT & dienst patrimonium
- Alex Heyvaert, Oscar De Vet en Daniël Vanmol, dienst patrimonium
- Leen Fisack, hoofd management ondersteunende dienst
- Elke Van Hoefs, Silke Dours en Cynthia Crabbe, dienst verhuur
- Glenn Van Der Perre, dienst sociale leningen en koopwoningen
- Stijn De Baerdemaeker, dienst financiën

### **Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie**

- Mieke Verschaffel, coördinator Gemeentelijke Ontwikkeling Dilbeek
- William Claeys, stedenbouwkundig ambtenaar, dienst Leefmilieu & RO Grimbergen
- Veerle De Brael, gemeentesecretaris Linkebeek
- Renaat Schoukens, huisvestingsambtenaar Merchtem
- Ann Van Damme, hoofd dienst Ruimtelijke Ordening Opwijk
- Jeroen Ghyselincx, huisvestingsambtenaar Wemmel
- Marieke Van Eyghen, coördinator Regionaal Woonbeleid Noord-West Brabant
- Ben Michiels, hoofd dienst Milieu, Groen en Wonen Asse...

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

- Barbara Van der Vorst, maatschappelijk werker OCMW-Asse
- Hilde Van Cutsem, maatschappelijk werker OCMW-Dilbeek
- Christel Poelmans, maatschappelijk werker OCMW-Dilbeek
- Marjolein Meerkens, maatschappelijk werker OCMW-Grimbergen
- Sybille Cuypers, OCMW-secretaris Kapelle-op-den-Bos
- Klaartje Coussement, hoofdmaatschappelijk werker OCMW-Kapelle-op-den-Bos
- Els Van Mileghem, coördinator SVK-Webra
- Bert Van Der Haegen, Groep Intro
- Erwin Cuyx, 3Wplus
- Ann Donné, RISO Vlaams-Brabant
- Greet Donner, directeur Zorg MPC Sint-Franciscus Asse
- Hans De Maere, woonbegeleider Hopperank Asse
- Charlotte Hertmans, administratief bediende sociale dienst OCMW-Linkebeek
- Kathleen Gielen, deskundige huisvesting OCMW-Wemmel & SVK-OCMW-Wemmel

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

- 18 sociale huurders en 1 sociale koper
- De namen van de bewoners worden omwille van de privacy niet vermeld.

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

- Micheline De Mol, OCMW-voorzitter en schepen Asse
- Paul Hermans, schepen Wonen Grimbergen
- Sonja Becq, schepen Ruimtelijke ordening en Woonbeleid Meise
- Inez De Coninck, schepen Ruimtelijke ordening en Huisvesting Opwijk
- Jan De Broyer, schepen Ruimtelijke ordening en Grondbeleid Overijse
- Elke Zelderloo, schepen Dilbeek en vertegenwoordiger provincie Vlaams-Brabant.

## 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 de lectuur 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 SHM heeft verschillende manieren om haar patrimonium uit te breiden. Naast nieuwbouw kan de SHM ook "goede woningen" aankopen op de privé-markt op voorwaarde dat er slechts minieme aanpassingen nodig zijn opdat de woning verhuurklaar zou zijn. Daarnaast speelt ook de aankoopprijs een belangrijke rol. Het subsidiabel plafond is identiek aan dat van een nieuwbouwwoning

**Aanmelding of aangemelde woningen:** De aanmelding is de eerste verplichte stap om in aanmerking te kunnen komen voor een subsidie (NFS2, FS3, ...). Daarvoor moet een SHM een project digitaal aanmelden bij de VMSW. Niet alle details moeten op dat moment bekend zijn en zelfs het aantal en type woningen kan nog wijzigen. Bedoeling van de aanmelding is dat de overheid zo snel mogelijk zicht krijgt op de projecten die SHM's in Vlaanderen op middellange termijn plannen.

**Aanpasbare woning /aanpasbaarheid:** Voor meer detail verwijzen we naar het Glossarium en naar het Draaiboek. Het gaat om woningen die in overeenstemming met de 'C2008 (Concepten voor sociale woningbouw - Leidraad voor bouwheer en ontwerpers' van de VMSW 'aanpasbaar' is). Een 'aanpasbare woning' biedt de mogelijkheid om de woning zonder al te grote ingrepen en tegen een lage kost aan te passen aan de gewijzigde noden van de bewoners. De maatvoeringen voor de aanpasbare woningen zijn afgeleid van de gebruiksruimten voor rolstoelgebruikers, maar deze zijn comfortabel voor iedereen. Voor een omschrijving van de criteria waaraan deze woningen moeten voldoen: zie C2008, p. 112-116 ([www.vmsw.be](http://www.vmsw.be)).

**Actieterrein:** Het actieterrein van een SHM is het gebied waarin de SHM woningen sociaal verhuurt of zal verhuren en/of sociale koopwoningen (of sociale kavels) realiseert, zal realiseren of heeft gerealiseerd in de voorbije 10 jaar. Het terrein wordt afgebakend door de gemeentegrenzen en het is de SHM die aangeeft in welke gemeenten zij sociale woningen en kavels zal verhuren of zal realiseren. De SHM kan zelf een onderscheid maken in welke activiteiten ze in welke gemeenten van haar actieterrein ontplooit of zal ontplooiën. Gemeenten waar de SHM woningen ontwikkelt (aanmeldt) of verhuurt behoren automatisch tot het actieterrein.

**Actualisatie:** elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt houdt in een inschrijvingsregister (of wachtlijst genoemd) een lijst bij van kandidaat-huurders voor haar woningen. De SHM is verplicht om minstens elke twee jaar alle kandidaten aan te schrijven met de vraag of ze nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de voorwaarden (bijvoorbeeld inkomen) en of hun gezinssituatie nog dezelfde is als bij de inschrijving. De kandidaat-huurders moeten binnen een bepaalde termijn de gevraagde gegevens te bezorgen aan de maatschappij, waarbij ze eventueel ook hun voorkeuren (bijvoorbeeld de ligging van of het type van de woning) kunnen aanpassen. Indien de SHM geen antwoord ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder met de vraag om alsnog de nodige gegevens te bezorgen. Indien de kandidaat-huurder niet reageert of niet

meer aan de voorwaarden voldoet, worden hij geschrapt uit het register en verliest hij zijn plaats op de wachtlijst.

Er bestaan aparte inschrijvingslijsten (wachtlijsten) voor sociale kavels en sociale koopwoningen. Meer informatie hierover vindt u op <http://www.vmsw.be/nl/particulieren/kopen/inschrijving>.

**ADL-woningen:** Wanneer men zelfstandig wil leven, maar hulp nodig heeft bij de activiteiten van het dagelijks leven (ADL) (opstaan, zich wassen en aankleden, eten, iets vastnemen, iets oprapen, zich binnenshuis verplaatsen ...), kan men een beroep doen op een dienst voor zelfstandig wonen. De keuze om ADL-woningen te bouwen of ter beschikking te stellen is een beleidsbeslissing en SHM's kunnen hiervoor onder bepaalde voorwaarden beroep doen op bijzondere subsidies.

**Bijzondere sociale lening:** Particulieren kunnen voor de aankoop, bouw, het behoud of renovatie van hun enige woning twee soorten sociale leningen sluiten: leningen verstrekt door de VMSW of het VFW en leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (EKM's).

De door de VMSW of het VFW verstrekte leningen worden bijzondere sociale leningen genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor de VMSW en het VFW lagere rentetarieven aanbieden dan de meeste private banken. Zowel de woning als de lener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (zoals inkomensvoorwaarden, aankoopprijsvoorwaarden, ...). Deze zijn nu reeds grotendeels gelijklopend en vanaf 2014 wordt verwacht dat deze voorwaarden van het VWF en de VMSW volledig identiek zullen zijn. Bij de VMSW noemen ze de bijzondere sociale lening een *Vlaamse Woonlening* en particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's in Vlaanderen. Het VWF noemt de bijzondere sociale lening een *sociale lening*. Meer informatie hierover vind je op [www.vlaamswoningfonds.be](http://www.vlaamswoningfonds.be) en [www.vlaamsewoonlening.be](http://www.vlaamsewoonlening.be).

De door de VMSW en het VWF gehanteerde namen zorgen voor begripsverwarring, omdat er ook sociale leningen door EKM's worden verstrekt onder andere voorwaarden. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet de Vlaamse overheid enkel een gewestwaarborg en geen subsidie, wat een grote impact op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van EKM's is dat particulieren zonder veel spaargeld toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat gebruikelijk is bij private banken. De voorwaarden waaraan de particulier en de woning moet voldoen zijn minder streng voor een door een Erkende Kredietmaatschappij toegekende sociale lening dan voor een bijzondere sociale lening. Er zijn momenteel iets meer dan 30 EKM's verspreid over heel Vlaanderen. Meer informatie vind je op [www.sociaal-woonkrediet.be](http://www.sociaal-woonkrediet.be)

**BSO of Bindend Sociaal Objectief:** In het decreet houdende het Grond- en Pandenbeleid van 27 maart 2009 wordt per gemeente een Bindend Sociaal Objectief (BSO) inzake bijkomende sociale huurwoningen, sociale koopwoningen en sociale kavels opgenomen. De nulmeting is de situatie op 31 december 2007:.. Via een voortgangstoets (in principe elke twee jaar) kent men



het aantal bijkomende sociale huurwoningen, koopwoningen en kavels, die sinds 1 januari 2008 werden gerealiseerd. De eerste voortgangstoets gebeurde op basis van de situatie op 31/12/2011, de tweede op basis van de situatie op 31/12/2013.

**CAW:** Centrum Algemeen Welzijnswerk ([www.caw.be](http://www.caw.be))

**C2008:** De C2008/Concepten voor sociale woningbouw is een leidraad voor bouwheer en ontwerpers. Onderwerpen zoals geïntegreerd ontwerpen, lokaal overleg, aanpasbaar en aangepast bouwen, EPB, akoestiek en onderhoud en renovatie worden uitgebreid behandeld. De C2008 is van toepassing voor elk project waarvoor een SHM een aanvraagdossier indient, net zoals voor elk voorontwerp dat een SHM indient. Meer info op : [www.vmsw.be](http://www.vmsw.be)

**Convenant:** overeenkomst waarin partijen afspraken vastleggen over beleid, doelstellingen en samenwerking. Wordt bijvoorbeeld gebruikt in het Nederlandse en Vlaamse stedenbeleid.

**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 voor verwarming, het binnenklimaat (ventilatie en oververhitting). Meer info op [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, zo niet riskeert de eigenaar een boete. Het attest wordt opgemaakt door een erkende energiedeskundige type A. Meer info: [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) en op [www.energiesparen.be](http://www.energiesparen.be)

**Erkenningenbesluit:** 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. Zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1019843>

**ERP 2020:** De Vlaamse overheid wil tegen 2020 geen woningen meer hebben met enkele beglazing, zonder dakisolatie of met weinig energiezuinige verwarmingssystemen. Deze strategische doelstelling wordt kortweg het Vlaams Energierenovatieprogramma 2020 (ERP2020) genoemd (meer info in het Draaiboek). De gegevens van de patrimoniumenquête rond 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.

**GSC of Gewestelijke Sociale Correctie:** De gewestelijke sociale correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarbij de Vlaamse overheid de objectieve tekorten van de huurinkomsten opvangt. Dit mechanisme dekt het verschil tussen de inkomsten van de SHM's en een aantal aanvaarde uitgaven. Het inkomen van de huurder is de belangrijkste factor voor het bedrag van de huurprijs. SHM's met een huurderspubliek met lage inkomsten zullen daardoor ook lagere huurinkomsten kennen. Om die lagere huurinkomsten te compenseren, ondersteunt de Vlaamse overheid SHM's met een subsidie. In 2011 had ongeveer een derde van alle SHM's recht op dergelijke subsidie.

**Huurdersachterstallen:** Huurdersachterstallen zijn betalingsachterstallen van huurders aan de SHM. Het kan gaan om achterstal van huur, maar ook nog niet-betalde huurlasten, bepaalde kosten voor werken of schade worden hierin opgenomen. Om de huurdersachterstallen vergelijkbaar te maken tussen SHM's worden alle niet betaalde facturen (aan huurders) gedeeld door alle (aan huurders) in dat jaar gefactureerde bedragen.

**Indicatoren:** Een indicator heeft te maken met het meetbaar of telbaar maken van iets. Bij de prestatiebeoordeling van SHM's onderscheiden we **omgevingsindicatoren**, **effectindicatoren** en **prestatie-indicatoren**

- omgevingsindicatoren vertellen iets over de omgeving waarin een SHM zich beweegt. Een voorbeeld zijn het aantal huishoudens in het actieterrein.

- effectindicatoren meten in welke mate de strategische doelstellingen van het Vlaamse Woonbeleid worden bereikt. SHM's kunnen hieraan een bijdrage leveren, maar zijn meestal niet exclusief verantwoordelijk voor de realisatie ervan. Een voorbeeld is het BSO sociale huurwoningen. Het is de gemeente die de verantwoordelijkheid draagt voor de realisatie van dit BSO. De SHM kan zich hiervoor inschakelen als de gemeente dit wenst.

- prestatie-indicatoren meten in welke mate de operationele doelstellingen voor SHM's worden bereikt. Ze worden gegroepeerd per prestatieveld en per doelstelling kunnen meerdere indicatoren voorhanden zijn. Tijdens de prestatiebeoordeling wordt bij voorkeur enkel gewerkt met indicatoren waarvan de waarden vergelijkbaar zijn tussen alle SHM's in Vlaanderen. Een voorbeeld van een prestatie-indicator is de aangroei van het aantal sociale huurwoningen t.o.v. het bestaand huurpatrimonium.

**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 lokaal toewijzingsreglement) worden opgenomen (art. 1,16° kaderbesluit sociale huur).

**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. De doelstellingen van dit besluit liggen vervat in een aantal kernbegrippen zoals uniformiteit, betaalbaarheid en woonzekerheid en legt de voorwaarden vast waaronder in Vlaanderen sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden. (zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403&param=inhoud>).

**K-waarde of K-peil:** De K-waarde bepaalt het globale niveau van de thermische isolatie van het gehele huis gebouw. Zij houdt rekening met de warmteverliezen via de buitenmuren, de daken, de vloeren en de vensters. Hoe lager de coëfficiënt, hoe beter het huis geïsoleerd is. Voor nieuwe of gerenoveerde woningen geldt in Vlaanderen een norm van maximaal 45 W/m<sup>2</sup>K. Vanaf 2014 wordt dit 40.

**Leegstand** Hierin onderscheiden we structurele leegstand en frictieleegstand. Een woning wordt als structureel leegstaand beschouwd wanneer ze gedurende minimaal zes maanden leegstaat of zal leegstaan als gevolg van de geplande uitvoering van een renovatie- of bouwproject. Het is de SHM zelf die per woning aangeeft of de leegstand structureel is of niet. Elke woning die op 31/12 van een jaar geen huurder kent en niet door de SHM als structureel leegstaand werd aangeduid, wordt als frictieleegstaand beschouwd.

**NFS2/FS3:** Op 1 januari 2008 trad het tweede nieuw financieringssysteem (NFS2) voor de realisatie door SHM's van sociale huurwoningen en de daaraan verbonden werkingskosten in werking. Voor de financiering van sociale huurprojecten kunnen SHM's vanaf dan een beroep doen op renteloze leningen (bij de VMSW) met een aflossingstermijn van 33 jaar. In dit systeem wordt ook gebruik gemaakt van zogenaamde NFS2 normen of plafonds. Daarmee wordt het maximaal bedrag per type bouwverrichting bedoeld dat door de overheid wordt gesubsidieerd met een renteloze lening. FS3 of derde financieringssysteem bouwt verder op de principes van NFS2 maar de subsidiabele plafonds werden vervangen door een uitgebreidere simulatietabel die nauwer aansluit bij de zeer verscheiden bouwvormen die SHM's realiseren. De aflossingen



van de SHM bedragen in het begin van de aflossingsperiode minder dan op het einde (inflatiegericht afbetalingsschema) en de rentevoet is negatief. Dit wil zeggen dat de SHM in de realiteit minder moet terugbetalen dan het bedrag dat ze heeft geleend.

**OCMW** : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

**OD of operationele doelstelling**: Een OD of operationele doelstelling is een uit een strategische doelstelling afgeleide doelstelling voor SHM's, zo veel mogelijk geformuleerd in indicatoren die concreet maken hoe de strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd. Doorgaans worden meerdere operationele doelstellingen afgeleid uit één strategische doelstelling. Operationele doelstellingen worden dus veel meer dan de strategische doelstellingen geformuleerd in termen van prestaties van de SHM's (omdat de SHM er zelf de verantwoordelijkheid voor draagt).

**Prestatiebeoordeling**: De procedure voor de beoordeling van de prestaties van een SHM, desgevallend in vergelijking met een voorgaande beoordeling, bestaande uit de volgende stappen die achtereenvolgens doorlopen worden: a) een meting van de prestaties van de SHM, b) een visitatie van de SHM, en c) de opmaak van een visitatierapport waarin de prestaties van de SHM worden beoordeeld.

**Prestatiedatabank**: Digitale databank, waarin de omgevings-, effect-, en prestatie-indicatoren van de SHM's zijn opgenomen

**Recht van voorkoop**: De Vlaamse overheid heeft in bepaalde gebieden een 'recht van voorkoop'. Indien in dat gebied een woning of bouwgrond wordt verkocht, kunnen sommige instellingen van openbaar nut, zoals een SHM, een recht krijgen om die woning of bouwgrond aan te kopen tegen dezelfde voorwaarden om die vervolgens aan te wenden om sociale huur- of koopwoningen of sociale kavels te realiseren.

**SD of Strategische doelstelling**: Een SD of strategische doelstelling wordt rechtstreeks uit de Vlaamse Wooncode afgeleid en geeft een algemene beleidskeuze aan. De SHM's worden mee ingeschakeld om deze doelstellingen te bereiken en kunnen dus een bijdrage leveren in de realisatie ervan. De realisatie van strategische doelstellingen is evenwel niet exclusief voorbehouden voor SHM's, want ook andere (al dan niet woon-)actoren kunnen een bijdrage leveren. De mate waarin resultaten op de strategische doelstellingen worden bereikt, wordt gemeten a.d.h.v. effectindicatoren.

**Sociale last**: Dit begrip is ingevoerd door het decreet Grond- en Pandenbeleid. Een sociale last in een bouwvergunning verplicht de verkavelaar of bouwheer ertoe handelingen te stellen opdat een sociaal woonaanbod wordt verwezenlijkt dat in lijn is met het op het verkavelings- of bouwproject toepasselijke percentage. In alle gemeenten waar nog niet is vastgesteld dat aan het Bindend Sociaal Objectief (BSO) is voldaan, moet een sociale last worden opgelegd bij bepaalde stedenbouwkundige en verkavelingsaanvragen. Bij kleinere verkavelings- en stedenbouwkundige aanvragen wordt er dus geen sociale last opgelegd. Rond sociale last is een zeer uitgebreide reglementering van toepassing (meer info op [www.wonenvlaanderen.be](http://www.wonenvlaanderen.be)).

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

**SVK's**: sociale verhuurkantoren ([www.vob-vzw.be](http://www.vob-vzw.be))

**Toewijzingsreglement**: De manier waarop beslist wordt wie welke sociale huurwoningen in Vlaanderen mag bewonen gebeurt volgens strikte regels, die in het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) worden vermeld. In deze regels is ook voorzien dat gemeenten in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden ook bijkomende specifieke voorrangregels voor toewijzing kunnen bepalen. Zo kan een gemeente rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen of met de verstoorte of bedreigde leefbaarheid in bepaalde wijken of een deel ervan (art. 26 kaderbesluit sociale huur).

**UP of uitvoeringsprogramma**: bevat alle verrichtingen in het kader van sociale woonprojecten (vb. sloop, renovatie, bouw, infrastructuur), ongeacht de aard van de initiatiefnemer, en ongeacht of het gaat om sociale huurwoningen, sociale koopwoningen of sociale kavels. Jaarlijks wordt een nieuw UP opgemaakt en goedgekeurd door de minister. Pas wanneer een project op een UP staat, heeft de SHM zekerheid over de mate waarin de overheid een deel van de kosten voor de realisatie van het project op zich neemt. Afhankelijk van het type project, de woningen en de initiatiefnemer, worden hiervoor verwervingssubsidies, projectsubsidies of rentesubsidies voorzien.

**VAPH** : Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap ([www.vaph.be](http://www.vaph.be))

**Verhuur buiten sociaal huurstelsel**: Een SHM heeft de mogelijkheid om een deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuur buiten stelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die de Vlaamse Regering daartoe erkent. **Verzekering Gewaarborgd Wonen**: De Verzekering Gewaarborgd Wonen is een verzekering voor particulieren die werken en die een hypothecaire lening aangaan om een woning te bouwen, te kopen of te renoveren. De verzekering loopt over een periode van tien jaar en is volledig gratis want de Vlaamse overheid betaalt de verzekeringspremie. Er zijn geen inkomensgrenzen. Ingeval van onvrijwillige werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, kan men een tegemoetkoming ontvangen in de aflossing van de hypothecaire lening. Deze tegemoetkoming is afhankelijk van het inkomen zelf, van het werkelijk geleden inkomensverlies, van het bedrag dat men maandelijks afbetaalt en van het E-peil van de woning. Meer informatie over de Verzekering Gewaarborgd Wonen vind je op [www.wonenvlaanderen.be](http://www.wonenvlaanderen.be).

**Vlaamse Woonlening**: zie *Bijzondere sociale lening*

**Voorrangregels**: Artikel 18 van het Kaderbesluit Sociale Huur (ook gekend als sociaal huurbesluit) bevat de regels volgens dewelke een SHM een sociale huurwoning toewijst. Er wordt achtereenvolgens rekening gehouden met : de rationele bezetting van de woning; de voorrangregels en de chronologische volgorde van de inschrijvingen.

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

**Wachtlijst**: zie "actualisatie"

KONING ALBERT II-LAAN 19 BUS 40  
1230 BRUSSEL  
T: 02-5531752

E-MAIL: [INFO@VISITATIERAAD.BE](mailto:INFO@VISITATIERAAD.BE)  
WEBSITE: [WWW.VISITATIERAAD.BE](http://WWW.VISITATIERAAD.BE)  
TWITTER: [@VISITATIERAAD](https://twitter.com/VISITATIERAAD)  
FACEBOOK: [FACEBOOK.COM/VISITATIERAAD](https://facebook.com/VISITATIERAAD)



**WONEN-VLAANDEREN**  
EEN GOEDE EN BETAALBARE WONING VOOR IEDEREEN  
VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGSMACHTSCHAPPIJEN

# Reactie van de SHM op het visitatierapport van **Providentia,** **Asse**

---



datum reactie SHM: 30 november 2015



# Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97.  
Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8

Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

O/Ref.: Visitatie/30.1115/ld

Aan de Vlaams minister van Wonen  
Mevrouw Liesbeth Homans

U/Ref.:

① M. DERAEDT Leen  
02/454.18.60

Arenbergstraat 7  
B – 1000 BRUSSEL

Asse, 30 november 2015

## Betreft: onze formele reactie op het definitief visitatierapport

Geachte mevrouw de minister,

Providentia ontving op 31 oktober het definitief visitatierapport vanwege de Visitatiecommissie.

Met dit schrijven bezorgen wij u graag onze formele reactie op dit rapport.

### 1. Algemeen

Zowel de Raad van bestuur als de medewerkers van Providentia ervoeren het hele visitatieproces als intensief, maar vooral als zeer leerrijk. Zowel bestuurders als medewerkers kregen een nog beter overzicht van de gehele werking. Gedurende het proces zagen we dat de 6 prestatievelden met hun respectievelijke doelstellingen een kapstok/ leidraad kunnen betekenen om onze werking nog meer te structureren en te organiseren.

Providentia is tevreden over het resultaat dat eigenlijk ook grotendeels in de lijn van de verwachtingen ligt. We zijn ook blij met de goede praktijk en met de quotering 'uitstekend' die we gehaald hebben voor het realiseren van nieuwe sociale huurwoningen.

Providentia wil ook zeer uitdrukkelijk de drie visitatoren bedanken voor het geleverde werk en de objectiviteit waarmee ze aan de slag gingen. Het hele visitatieproces is langs beide kanten in een zeer open en eerlijke sfeer, met respect voor elkaar, kunnen doorgaan.

### 2. OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust (huur en koop)

De commissie beoordeelde het aantal en de hoogte van de contractwijzigingen als voor verbetering vatbaar.

Providentia besteedt intussen echter reeds meer aandacht aan prijsbewust bouwen vanaf de ontwerpfase. Door de wijziging van de selectieprocedure voor de aanstelling van een architect (goede praktijk) kunnen we hier voor een groot deel aan tegemoet komen door de financiële aspecten die nu mee in de beoordeling vervat zitten. Door het feit dat de eerste architectuuropdracht volgens deze nieuwe werkwijze pas in 2013 werd uitgeschreven, kon de commissie het resultaat hiervan nog niet beoordelen.

Bij de laatste aanbestedingen was Providentia ook zeer waakzaam voor de verhouding tussen enerzijds het maximum van de simulatietabel (VMSW) en het ramingsbedrag en anderzijds het gunningsbedrag.

### **3. OD 4.2: De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan (huur)**

De visitatiecommissie oordeelde dat Providentia leefbaarheidsproblemen tijdig moet kunnen detecteren en er op een goede manier moet op kunnen inspelen. Providentia is zich bewust dat ze een actievere rol kan opnemen rond leefbaarheid en bewonersparticipatie.

Providentia probeert in eerste instantie nu om projecten 'leefbaar' te ontwerpen met veel aandacht voor privacy en groen. Daar waar dit nodig is, zal Providentia zeker een buurtwerking mee helpen oprichten en faciliteren. Er zijn er reeds een aantal, maar in verhouding met ons patrimonium presteren we hier inderdaad onvoldoende. We willen in de toekomst graag niet alleen inspelen op leefbaarheidsproblemen, maar hier ook op anticiperen. Grote, gloednieuwe, gemengde (kunstmatige) wijken vormen bijvoorbeeld een aandachtspunt. Providentia hoopt dat ze hier op een aantal partners met de nodige knowhow kan rekenen, zoals gemeenten, OCMW's, buurtwerkers, andere welzijnsorganisaties, bereidwillige huurders of kopers, intergemeentelijke projecten voor wonen ... . Samen verantwoordelijkheid opnemen voor de buurt zal tot een mooier resultaat leiden.

### **4. OD 4.3: De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer (huur)**

We hebben de laatste tijd veel ingezet op communicatie (in verschillende vormen), naar zowel stakeholders als huurders. We beseffen dat we inzake bewonersbetrokkenheid blijven steken op het niveau van het informeren van de bewoners. Daarom werd in september 2015 een eerste initiatief inzake bewonersbetrokkenheid goedgekeurd door onze Raad van Bestuur. Onze huurderskrant zal hierdoor evolueren van een huurderskrant naar een buurtkrant met ruimte voor initiatieven van de eigen wijk. Wij hopen dit in samenwerking met dezelfde partners als eerder vernoemd, te kunnen waarmaken in de loop van 2016.

Om deze doelstelling verder te verbeteren, zijn we ook van plan om inspiratie te halen uit de goede praktijken van collega SHM's.

### **5. OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed (huur en koop)**

De visitatiecommissie adviseert ons om meer inzicht te verwerven in de eigen werkingskosten en de verdeling ervan, zodat het ook mogelijk is om ze beter te beheersen. Men vraagt een betere registratie om vervolgens een juiste analyse te kunnen maken. Sinds boekjaar 2014 maakt Providentia die opsplitsing wel voor de drie activiteiten (huur, koop en leningen) van de SHM in functie ook van de uitgebreide financiële rapportering naar de VMSW toe.

In kader van preventieve renovatie wordt door Providentia reeds de afweging tussen onderhoud en investeringen gemaakt. We zullen onderzoeken hoe we die oefening ook voor onderhoud en herstel kunnen maken.

Providentia zal inzake preventief onderhoud enerzijds, en onderhoud en herstel anderzijds, meer tussentijds rapporten overmaken vanuit de financiële dienst naar Raad van bestuur en dienst patrimonium, zodat we hierdoor deze kosten meer onder controle kunnen houden.

### **6. OD 5.6: De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle**

Providentia beschikt over een heldere visie met betrekking tot haar toekomstige ontwikkeling. En door deze visitatie is deze alleen nog maar klaarder geworden. Het klopt dat deze nog niet in een formeel ondernemingsplan werd gegoten. Providentia zal hier in 2016 werk van maken door ook doelstellingen aan deze visie te koppelen. Vervolgens

zullen hier bedrijfsprocessen, geactualiseerde en nieuwe procedures en geactualiseerde functiedoelstellingen (inclusief verantwoordelijkheden rekening houdend met het gewijzigde organigram) aan gekoppeld worden. Verdere professionalisering, efficiëntie en effectiviteit zijn hier de boodschap om onze dienstverlening op een kwalitatieve manier verder te kunnen blijven garanderen.

#### **7. OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten**

Providentia heeft gewacht op het instrument dat de Vlaamse overheid ontwikkelt om structureel tevredenheidsonderzoek te doen bij huurders, kopers en ontleners. Providentia wenst dit immers via een goed onderbouwde onderzoeksmethodologie te doen, zodat er een juiste analyse kan gemaakt worden.

We wilden ook eerst een aantal zaken optimaliseren waarvan we wisten dat het beter kon, vooral op vlak van communicatie.

Providentia heeft echter uit het visitatieproces geleerd dat we hier ook kleinschalig mee kunnen starten, wat dan ook in de planning voor de komende jaren is opgenomen.

#### **8. Tot slot**

Providentia zal zeker niet berusten bij die doelstellingen waar ze goed of uitstekend behaalde.

Intussen werd de kans geboden aan de verhuurdienst om een intensieve training te volgen inzake een andere aanpak van huurachterstallen en merken we hierdoor, weliswaar nog op kleine schaal, reeds resultaat. De procedure huurachterstal zal volledig worden herbekeken.

We zullen ook meer aandacht besteden aan de controle van de prestatiedatabank.

We zien het belang in van partnerschappen en wensen hier in de toekomst meer aandacht aan te besteden (bv. overleg met OCMW's).

Providentia staat met haar groot werkingsgebied en grootte van het patrimonium (2015> 3.000 woningen) voor grote uitdagingen en beseft dat de verdere professionalisering (met o.a. digitalisering en uitwerking van bedrijfsprocessen) in functie ook van efficiënt werken noodzakelijk is.

We waarderen het vertrouwen dat de visitatiecommissie in ons heeft als het gaat over het gebruiken van de aanbevelingen om onze werking te verbeteren. Zoals u kan merken gingen we hiermee alvast en vol enthousiasme aan de slag.

Wij kijken uit, mevrouw de minister, naar uw reactie en verblijven, hoogachtend,



L. DERAEDT,  
Directeur.



Beslissing van de minister n.a.v.  
de prestatiebeoordeling van  
**Providentia,**  
**Asse**

---



datum beslissing minister: 15 december 2015



# Vlaamse Regering

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

De heer Marc Berghman,  
voorzitter SHM Providentia  
Brusselsesteenweg 191  
1730 ASSE

| uw bericht van   | uw kenmerk | ons kenmerk                    | bijlagen                     |
|--|------------|--------------------------------|------------------------------|
| vragen naar/e-mail<br>Goele Mondelaers<br>goele.mondelaers@vlaanderen.be |            | telefoonnummer<br>02 552 69 82 | datum<br><b>15 DEC. 2015</b> |

Betreft: beslissing n.a.v. het definitieve visitatierapport d.d. 31 oktober 2015  
inzake de SHM Providentia, Asse

Geachte voorzitter,

Het definitieve visitatierapport van uw maatschappij evenals uw reactie d.d. 30  
november 2015 op dit rapport hebben mijn volledige aandacht genoten.

Alvast gefeliciteerd met de goede prestaties van uw maatschappij op 15 (van de  
22) operationele doelstellingen inzake de huuractiviteiten van uw SHM, evenals  
met de 'uitstekend' beoordeelde prestatie op de operationele doelstelling 'de  
SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen'. Tevens feliciteer ik uw  
maatschappij m.b.t. de goede prestaties inzake 12 (van de 16) operationele  
doelstellingen die specifiek betrekking hebben op de door Providentia  
uitgevoerde koopactiviteiten.

De visitatiecommissie is echter eveneens van oordeel dat de prestaties inzake  
de huuractiviteiten van uw maatschappij op 6 operationele doelstellingen 'voor  
verbetering vatbaar' zijn. Hetzelfde geldt voor 4 operationele doelstellingen  
inzake de koopactiviteiten van de SHM. De visitatiecommissie formuleerde,  
onder meer daartoe, 9 concrete aanbevelingen.

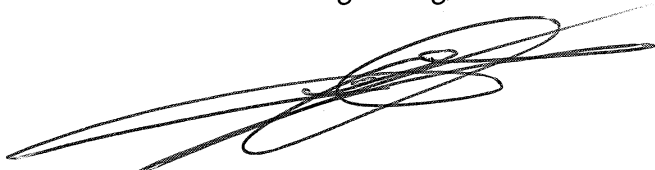
Uit de reactie van uw maatschappij meen ik alvast te mogen opmaken dat Providentia er zich terdege van bewust is dat de in het visitatierapport vastgestelde verbeterpunten op korte termijn dienen te worden aangepakt en dat qua organisatie, zoals u in uw reactie terecht stelt, 'verdere professionalisering noodzakelijk is'.

Aangezien de visitatiecommissie van oordeel is dat uw SHM oog heeft voor de verbetering van haar eigen werking en bovendien voldoende vertrouwen heeft dat Providentia de, naar aanleiding van de visitatie, gedetecteerde verbeterpunten zelfstandig zal remediëren; dat de reactie van uw maatschappij onder meer verwijst naar reeds ten dele geïmplementeerde initiatieven om toekomstgericht meer prijsbewust te bouwen, de leefbaarheidsproblemen proactief aan te pakken, de bewonersparticipatie te bewerkstelligen, de kosten beter te beheersen, een goed intern controlesysteem op te zetten en de klantentevredenheid te meten; dat er bijgevolg, in alle redelijkheid, mag worden aangenomen dat uw maatschappij effectief zelfstandig werk maakt en zal maken van de gedetecteerde verbeterpunten, ben ik van oordeel dat er zich, in opvolging van de prestatiebeoordeling van Providentia ambtshalve geen specifieke (bijkomende) maatregelen opdringen. Evenwel verzoek ik uw maatschappij om verder consequent werk te blijven maken van de intenties die u in uw reactie hebt verwoord. Teneinde toe te laten dat uw raad van bestuur de uitvoering van de verbeteracties systematisch kan opvolgen lijkt het mij noodzakelijk dat uw maatschappij een efficiënt opvolgingsinstrument inzet en dit instrument consequent beleidsmatig aanwendt in functie van de noodzakelijkerwijze door te voeren verbeteracties.

Overeenkomstig artikel 31 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'* (het zogenaamd 'Erkenningenbesluit') zal deze beslissing samen met het definitieve visitatierapport en de reactie van uw maatschappij (inzake het visitatierapport) op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

Ik dank u en uw medewerkers voor uw inzet en hoop dat de visitatie effectief heeft bijgedragen tot het verder verbeteren van de werking van uw maatschappij. U mag er tevens op rekenen dat ik de nodige richtbaarheid zal geven aan de in dit rapport gedetecteerde 'goede praktijk' evenals aan de 'goede praktijken' gedetecteerd bij collega-huisvestingsmaatschappijen.

Met de meeste hoogachting,



Liesbeth Homans

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