

Visitatierapport Providentia (2228) Asse



Visitatiegesprekken op 16 en 17 december 2021
Visitatierapport dd 23/06/2022 – versie 1.0

VISITATIERAAD SOCIALE HUISVESTINGS- MAATSCHAPPIJEN

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

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

Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de door Providentia geleverde prestaties. Het prestatieoordeel is gebaseerd op de output van de prestatiedatabank (gegevens 2016-2020), op door de SHM verstrekte gegevens en documenten, publieke gegevens en op gesprekken met vertegenwoordigers van de betrokken SHM, huurders en lokale woonactoren. De visitatiecommissie beoogt het uitbrengen van een professioneel advies aan de SHM en aan de bevoegde minister en is niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden in de door haar ontvangen gegevens.

Visitatierapport Providentia (2228) Asse

VISITATIERAPPORT

- Datum definitief rapport: 23/06/2022 – versie 1.0
- datum visitatiegesprekken: 16 en 17 december 2021
- presentatie aan raad van bestuur: 7 april 2022
- samenstelling visitatiecommissie:
 - Peter Bulckaert, commissievoorzitter
 - Rik Desmet, commissielid
 - Luc Joos, commissielid

SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ

- Providentia
- Erkenningsnummer: 2228
- Contactgegevens SHM:
 - Brusselsesteenweg 191
 - 1730 Asse
 - Tel. 02 452 72 43
 - info@providentia.be
 - <https://www.providentia.be>
- Directeur: Leen Deraedt
- Voorzitter: Ann Van Langenhof
- Actierrein zowel voor huur- als koopactiviteiten: Affligem, Asse, Bever, Boortmeerbeek, Dilbeek, Galm-aarden, Gooik, Grimbergen, Herne, Kampenhout, Kapelle-op-den-Bos, Liedekerke, Linkebeek, Londerzeel, Meise, Merchtem, Opwijk, Overijse, Roosdaal, Vilvoorde, Wemmel, Zemst.

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	10
3.1 BESCHRIJVING SHM	10
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	13
4. PRESTATIES VAN DE SHM	15
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	15
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	23
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID	26
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	31
4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID	41
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID	48
5. AANBEVELINGEN	55
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM	55
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN.....	56
5.3 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM	56
BIJLAGEN	57
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN.....	57
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	59

1. INLEIDING

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

om in eigen naam sociale leningen te bemiddelen of als ze zelf expliciet verzoeken om ook op koopactiviteiten te worden beoordeeld.

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

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

2. SAMENVATTING

De SHM Providentia is met 3.250 sociale huurwoningen (cijfer 2020) vooral actief in de Vlaams Rand rond Brussel. Het actieterrein strekt zich uit over de gemeenten Affligem, Asse, Bever, Boortmeerbeek, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Grimbergen, Herne, Kampenhout, Kapelle-op-den-Bos, Liedekerke, Linkebeek, Londerzeel, Meise, Merchtem, Opwijk, Overijse, Roosdaal, Vilvoorde, Wemmel en Zemst. Het patrimonium van Providentia bestaat voor 59,2% uit appartementen en duplexen en 40,8% eengezinswoningen. De meeste appartementen tellen 1 of 2 slaapkamers, terwijl de eengezinswoningen vooral 3 slaapkamers tellen. De SHM is ook actief op het gebied van sociale koopwoningen.

De SHM heeft, naast de directeur, 25 medewerkers in dienst.

Providentia presteert voor de huuractiviteiten op 13 van de 17 beoordeelde doelstellingen (OD) goed. Vier andere OD's acht de visitatiecommissie voor verbetering vatbaar, namelijk 'prijsbewust bouwen' (OD 3.1), 'betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer' (OD 4.4) 'kostenbeheersing' (OD 5.2) en 'tevredenheidsmetingen' (OD 6.3).

Voor de koopactiviteiten levert de SHM op 7 van de 10 operationele doelstellingen goede prestaties. Voor 'stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen' (OD 1.5) en voor, 'Beheerst haar kosten goed (OD 5.2) is dat een voor verbetering vatbaar, voor "tevredenheidsmetingen (OD 6.3) een onvoldoende.

In het algemeen scoort Providentia nu iets beter in vergelijking met de vorige visitatie, bijvoorbeeld op het vlak van het voorkomen van leefbaarheidsproblemen (OD 4.3) en prijsbewust bouwen in de koopsector (OD 3.1).

Aanbevelingen zijn te lezen op het einde van het rapport. Ze staan verder in deze samenvatting ook vetgedrukt.

MEERWAARDE DOOR HET REALISEREN VAN NIEUWBOUWPROJECTEN MAAR HET GEDIVERISFEERD ACTIETERREIN VORMT EEN UITDAGING

Providentia biedt meerwaarde door de realisatie van sociale bouwprojecten, vooral huur, in haar actieterrein. Met haar bouwactiviteiten behoort de SHM zowel procentueel gezien als in absolute aantallen tot de 50% actiefste SHM. Providentia levert hiermee een belangrijke bijdrage tot het behalen van het BSO in 14 van de 22 gemeenten waar zij huuractiviteiten heeft. In 4 gemeentes is het BSO bereikt. In Linkebeek en Roosdaal is nog een hele weg af te leggen op dat vlak.

De gemiddelde wachttijd voor een huurwoning bedroeg in de visitatieperiode 3 à 3,5 jaar. Alleenstaanden en éénundergezinnen dienen bij Providentia langer dan gemiddeld in Vlaanderen te wachten op een sociale huurwoning. Ondanks het belangrijke aanbod aan grote woningen, is er ook een lange wachttijd voor grote gezinnen. Providentia streeft er naar om haar aanbod sociale huurwoningen af te stemmen op de noden van verschillende doelgroepen en houdt rekening met de samenstelling van de wachtlijsten. De SHM beschikt over een beperkt aantal huurwoningen specifiek voor ouderen. Veel woningen zijn rolstoeltoegankelijk. De SHM verhuurt een aantal voor personen met een beperking aangepaste woningen, waarbij ze voor de begeleiding samenwerkt met gespecialiseerde voorzieningen. Providentia heeft de onderbezetting van haar woningen in beeld en werkt aan het voorkomen en wegwerken ervan.

Providentia is een van de grootste grondeigenaars in de sector en deze reservegrond is goed gespreid over het actieterrein. De SHM heeft genoeg gronden om haar activiteiten nog lang te kunnen garanderen. Koopwoningen realiseren was even geen prioriteit meer, maar naar het einde van de visitatieperiode (2016-2020) is een duidelijke kentering ingezet. De koopwoningen zijn traditioneel vooral beperkt tot 3-slaapkamerwoningen. Hierdoor heeft de SHM geen aanbod voor de kandidaten uit bepaalde doelgroepen of met specifieke vragen, zoals alleenstaanden, éénoudergezinnen en personen die een aangepaste woning zoeken. **De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan om nog meer te diversifiëren in de typologie van de koopwoningen.**

Providentia bespreekt haar bouwprojecten vanaf de concrete planning met de betrokken lokale besturen. De SHM deed recent in een roadshow haar toekomstplannen aan de betrokken gemeenten uit de doeken. Het gediversifieerde actieterrein in de rand rond Brussel vormt evenwel een uitdaging, van het landelijke Herne over het “dienstencentrum” Asse en de gemeentes rond de economische pool van de luchthaven, terug naar de landelijke Druivenstreek rond Overijse. Het was voor Providentia niet altijd gemakkelijk om alle gemeenten tegemoet te komen. Bij de vorming van de werkingsgebieden van de woonmaatschappijen werd het actieterrein als volgt opgedeeld:

- 12 gemeenten waar Providentia actief is vormen deels het werkingsgebied Halle/Vilvoorde-Midden, dit zijn Affligem, Asse, Bever, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Herne, Liedekerke, Merchtem, Opwijk, Roosdaal en Wemmel;
- 6 gemeenten waar Providentia actief is, vormen deels het werkingsgebied Halle/Vilvoorde-Noord, dit zijn Grimbergen, Kampenhout, Kapelle-op-den Bos, Londerzeel, Meise en Zemst;
- 4 gemeenten waar Providentia actief is, dienen te worden overgedragen naar andere woonmaatschappijen: dit zijn Boortmeerbeek, Linkebeek, Overijse en Vilvoorde.

KWALITEITSVERBETERING VAN HET PATRIMONIUM EEN TERECHTE PRIORITEIT

Via de VMSW-conditiemeting (inventaris woningkenmerken - scorecard) en de EPC-bepaling van al haar woningen, heeft de SHM een gestructureerd beeld van de staat en de kwaliteit van haar patrimonium. De scorecard levert een gewogen conditie van het patrimonium op van 57,5%. Dit is een gemiddeld vrij lage score die negatief wordt beïnvloed door het grote aantal woningen dat nog grondig dient aangepakt of gesloopt en vervangen te worden. Sinds 2010 beschikt de SHM over een uitgewerkte meerjarige onderhouds- en renovatieplanning, gekoppeld aan de financiële meerjarenplanning. De SHM herwerkte en verfijnde deze planning in 2021 binnen een volledige strategieoefening voor de toekomst. Hierin voorziet de SHM een stelselmatige verbetering van het oudere deel van haar patrimonium via deel- en totaalrenovaties waarbij ze inzet op verduurzaming. Tijdens de visitatieperiode (2016-2020) lag het accent vooral op het bereiken van de ERP2020-normen, die momenteel zo goed als behaald zijn. Noodzakelijke ingrijpende vernieuwingswerken aan oudere woningen en woonblokken werden daardoor achteruitgeschoven. Deze bewoners blijven in het ongewisse over noodzakelijke ingrepen. **De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om bij de strategieoefening absolute prioriteit te geven aan de oudste woningen met meerdere gebreken en om de communicatie met de betrokken bewoners op punt te zetten.**

EEN GEZONDE FINANCIËLE BASIS OM DE INTERNE WERKING TE OPTIMALISEREN

Providentia beschikt over een solide financiële basis en maakt gebruik van een goede financiële planning. **De SHM dient hierbij meer aandacht te besteden aan het beperken van zowel haar werkings- als de bouwkosten.** Providentia heeft in deze visitatieperiode en vooral vanaf 2019 veel ingezet op het verbeteren van de interne werking. Daarvoor deed de SHM een beroep gedaan op externe ondersteuning. Processen, procedures, informatiestromen en de ondersteuning van de klanten heeft Providentia onder de loep genomen en verbeterd. De SHM stelde de visie, missie en waarden scherp. Een nieuwe

organisatiestructuur werd uitgetekend en geïmplementeerd. Providentia versterkte de bouwprojectwerking en het sociaal beleid. Dit alles zal volgens de visitatiecommissie vruchten afwerpen op termijn, al mag de SHM een aantal korte termijn noden daarbij niet uit oog verliezen.

GEINVESTEERD IN SOCIAAL BELEID EN KLANTENWERKING MAAR NIET ZONDER UITDAGINGEN

De SHM maakte vooral sinds 2019 en 2020 werk van de versterking van haar sociaal beleid.

Providentia zorgt voor huisvestingsondersteuning gedurende de hele huurperiode. Ze neemt de informatieverstrekking aan nieuwe huurders op en tracht begeleidingsnoden van bij het begin goed in te schatten. Voor huurders is de SHM een aanspreekpunt bij vragen en problemen. Ze beschikt over een netwerk aan partners om, indien nodig, bewoners verder bij te staan. De SHM ontwikkelt initiatieven om huurders bewust te maken van een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag en ze biedt een goede ondersteuning bij verhuis naar aanleiding van renovaties.

Providentia houdt de redenen voor beëindiging van de huurovereenkomst bij, waarbij huurachterstal de belangrijkste is. Ze spreekt huurders met achterstal aan en laat de nodige ruimte voor oplossingen.

De SHM verzamelt informatie over het samenleven door haar aanwezigheid in de wijken en door de samenwerking met andere actoren. In deze wijken lijken er momenteel geen grote leefbaarheidsproblemen te zijn. Indien er toch problemen opduiken, zorgt de SHM samen met partners voor oplossingen. Dit gebeurt vooral individueel, al zijn er aanzetten en realisaties om het samenleven ook op wijk- en buurtniveau te verbeteren. Dat is zeker zo in de grotere wijken waar een buurtwerking actief is en de SHM hieraan medewerking verleent.

De SHM informeert actoren maar ook huurders en kandidaat-huurders goed en zet daarvoor diverse instrumenten in. De visitatiecommissie heeft bij sommige huurders en actoren de vraag vastgesteld naar een betere telefonische (en elektronische) bereikbaarheid. Gecombineerd met haar uitgestrekt actieterrein, geeft de visitatiecommissie aan dat Providentia best haar fysieke en telefonische bereikbaarheid eens onder de loep neemt. Aan de andere kant schakelt de SHM zich wel in in een netwerk van woon- en welzijnsactoren en zet ze eerste stappen naar een éénloketsysteem, waardoor de dienstverlening voor haar cliënteel verbetert. Er is grote tevredenheid over de digitale inschrijvingsmogelijkheid en over de klantvriendelijkheid van het personeel.

Algemeen blijft de betrokkenheid van huurders bij de sociale huurprojecten en het wijkbeheer van Providentia beperkt. Geplande renovaties en daarbij horende verhuisbewegingen bespreekt de SHM met de huurders tijdens een informatievergadering. Providentia organiseerde verder maar een beperkt aantal vergaderingen waarin ze met bewoners in gesprek ging, bijvoorbeeld over onderbezetting of problemen in de wijk. In die zeldzame overlegmomenten is het de SHM die informeert, doch niet of nauwelijks met bewoners of bewonersgroepen in dialoog gaat over problemen en mogelijke oplossingen. **De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om huurders op een meer structurele manier te betrekken en hen een forum te bieden waarop ze zelf thema's (problemen, bedenkingen) op de agenda kunnen zetten en waar er ruimte is voor voorstellen die de werking, de woonomgeving of het samenleven kunnen verbeteren.**

Providentia organiseerde gedurende de hele visitatieperiode geen enkele tevredenheidsmeting bij haar cliënteel. Bij (kandidaat-)kopers is zelfs nog nooit een tevredenheidsmeting gehouden, bij de zittende huurders enkel in 2021. **De visitatiecommissie herhaalt de aanbeveling van de vorige visitatie om werk te maken van een systematische uitvoering van tevredenheidsmetingen. Providentia kan voor zichzelf een doel stellen welke metingen in de komende jaren bij welke klanten moeten worden gehouden en met welke frequentie.**

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

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

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

(Tabel 1: overzicht van de beoordelingen – huur- en koopactiviteiten)

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

GESCHIEDENIS EN ACTIETERREIN

De samenwerkende maatschappij Providentia werd opgericht op 19 oktober 1955 met zetel te Brussel. 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 fusie-maatschappij Providentia tot stand. Sindsdien zorgt de SHM voor een aanbod van zowel huur- als koopwoningen en bemiddelt ze bijzondere sociale leningen voor de VMSW.

Providentia deelt de kantoren met SVK Webra.

PATRIMONIUM

Op 31/12/2020 verhuurde de SHM binnen het sociaal huurstelsel 3.250 woningen en appartementen en had ze 2 sociale woningen in beheer. Daarnaast verhuurt Providentia 31 woongelegenheden buiten het sociaal huurstelsel en 82 woningen en appartementen via Vlabinvest. Sinds de oprichting verkocht de SHM ongeveer 1.100 nieuwbouwwoningen, samen met de gefuseerde SHM's.

Tabel 2: Overzicht van het huurpatrimonium verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2020.

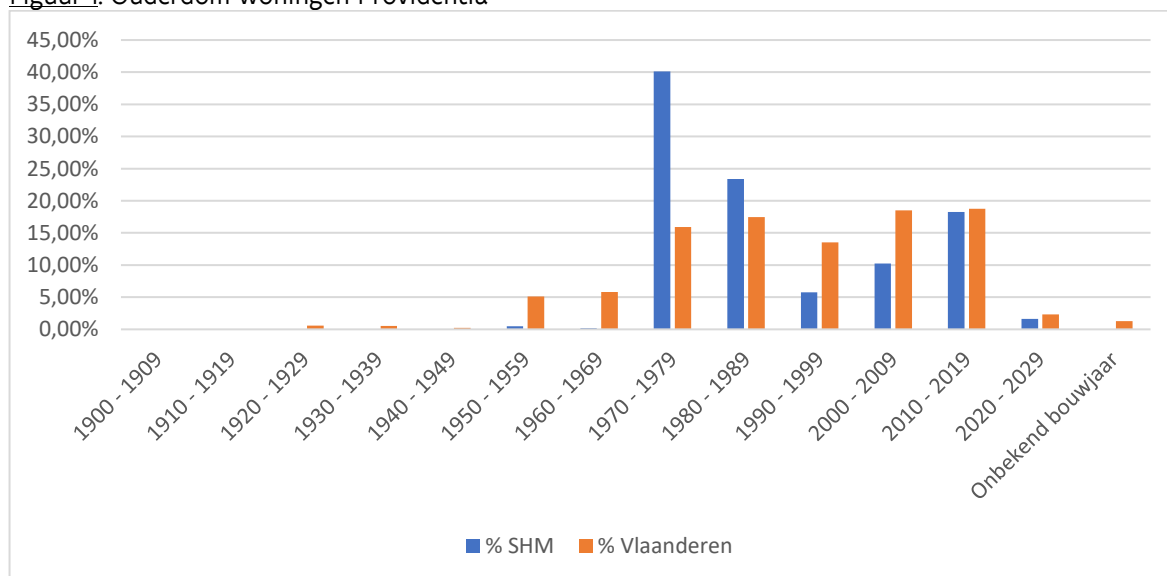
Gemeente	Totaal sociale huurwoningen	Sociale huurwoningen Providentia	% sociale huurwoningen Providentia	Huurwoningen Vlabinvest	huurwoningen in beheer
Affligem	75	75	100,00%	0	0
Asse	491	491	100,00%	14	2
Bever	5	5	100,00%	0	0
Boortmeerbeek	52	52	100,00%	0	0
Dilbeek	731	511	69,60%	12	0
Galmaarden	73	73	100,00%	0	0
Gooik	58	8	13,79%	0	0
Grimbergen	411	411	100,00%	4	0
Herne	22	22	100,00%	0	0
Kampenhout	92	40	44,94%	0	0
Kapelle-op-den-Bos	216	216	100,00%	6	0
Liedekerke	98	54	53,33%	6	0

Linkebeek	0	0	0,00%	0	0
Londerzeel	181	181	100,00%	0	0
Meise	258	249	96,51%	0	0
Merchtem	121	121	100,00%	0	0
Opwijk	91	91	100,00%	0	0
Overijse	179	179	100,00%	26	0
Roosdaal	124	124	100,00%	0	0
Vilvoorde	1.461	30	2,09%	0	0
Wemmel	46	46	100,00%	14	0
Zemst	271	271	100,00%	0	0
Totaal	5.056	3.250	64,28%	82	2

Bron: prestatiedatabank 2021 – gegevens 2020

De ouderdom van het patrimonium van Providentia wijkt af van dat van de andere Vlaamse SHM's: het is over het algemeen ouder (zie Figuur 1). 40% van het huidige patrimonium van Providentia dateert uit de periode 1970-1979, dat is een hoog aandeel. Voor alle sociale huurwoningen in Vlaanderen is dat 16%. Het aandeel woningen uit de periode 2010-heden ligt in lijn met Vlaanderen, ongeveer 20%. Ongeveer 39% van het woningenbestand is gebouwd tussen 1980 en 2009, ten opzichte van 49% gemiddeld in Vlaanderen.

Figuur 1: Ouderdom woningen Providentia

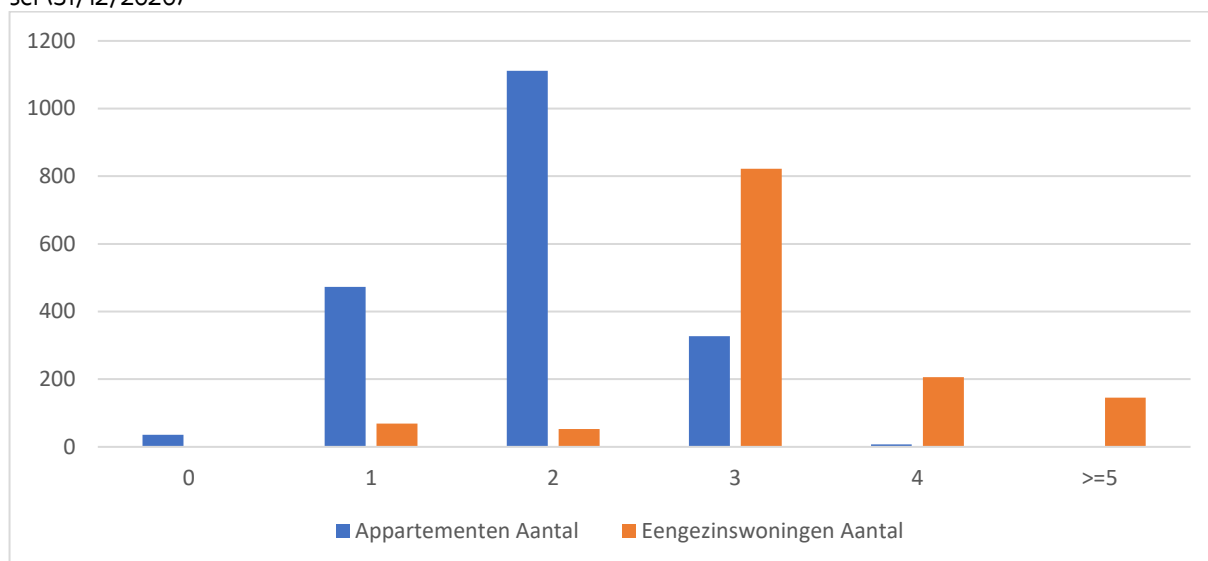


Het patrimonium van Providentia bestaat voor 59% uit appartementen, er zijn 0,2% duplexen en 40,8% eengezinswoningen. Het aandeel appartementen ligt bij de 25% hoogste van de sector. Het grootste deel van het huidige patrimonium bestaat uit wooneenheden met 2 en 3 slaapkamers (respectievelijk 36% en 35%, samen 71% - zie tabel 3). Grotere woningen (4 slaapkamers of meer) vinden we vooral bij de eengezinswoningen. Er zijn 7 appartementen met 4 slaapkamers (zie ook figuur 2).

Tabel 3: Overzicht huurpatrimonium verhuurd binnen het sociaal huurstelsel op 31/12/2020

Type	Aantal slaapkamers							Totaal
	0	1	2	3	4	>=5		
Appartementen	Aantal	36	473	1112	327	7	0	1955
	%	1,84%	24,19%	56,88%	16,73%	0,36%	0,00%	100,00%
Eengezinswoningen	Aantal	0	69	53	822	206	145	1295
	%	0,00%	5,33%	4,09%	63,47%	15,91%	11,20%	100,00%
Totaal woongelegenheden	Aantal	36	542	1165	1149	213	145	3250
	%	1,11%	16,68%	35,85%	35,35%	6,55%	4,46%	100,00%

Figuur 2: Woongelegenheden volgens type en aantal slaapkamers verhuurd binnen het sociaal huurstelsel (31/12/2020)



Bron: prestatiedatabank 2020 – gegevens 2019

ACTIETERREIN

Het actieterrein van de SHM zijn, zowel voor huuractiviteiten en koopactiviteiten, de gemeentes Affligem, Asse, Bever, Boortmeerbeek, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Grimbergen, Herne, Kampenhout, Kapelle-op-den-Bos, Liedekerke, Linkebeek, Londerzeel, Meise, Merchtem, Opwijk, Overijse, Roosdaal, Vilvoorde, Wemmel en Zemst; 22 in totaal. Voor de leningsactiviteiten is het terrein nog wat uitgebreider. In dit actieterrein (huur- en koop) zijn nog 5 andere SHM's en 5 SVK's actief:

- Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting met koop- en huuractiviteiten;
- Woonpunt Zennevallei met koop- en huuractiviteiten;
- Sociaal Wonen arto Leuven koop- en huuractiviteiten;
- Elk zijn Huis Gewestelijke Maatschappij voor de Huisvesting met huuractiviteiten;
- Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting met huuractiviteiten
- Het SVK Webra
- Het SVK Zuidkant
- Het SKV Spit
- Het SVK OCMW Wemmel
- Het RSVK Woonkoepel

PERSONEEL

Providentia had 26 personeelsleden in dienst op 31/12/2020. De directeur wordt ondersteund door een diensthoofd Klanten (Afdeling Verhuur en Verkoop en Afdeling Huurdersrelatie), een diensthoofd Gebouwen (onderhoud en projecten), een diensthoofd Informatie en Communicatie en een Diensthoofd Financiën en Personeel.

BESTUUR & DE LOKALE INBEDDING

In 2020 waren er 67 aandeelhouders: 33 publieke aandeelhouders (27 gemeenten, 4 OCMW's, de provincie Vlaams-Brabant en Vlaamse Gemeenschap) en 34 particuliere aandeelhouders. De grootste aandeelhouders, met ongeveer 10% van de aandelen, zijn de Vlaamse Overheid en de Provincie Vlaams-Brabant. De raad van bestuur telt 13 leden, waarvan 6 namens gemeenten-vennoten in het actieterrein, 1 namens de provincie Vlaams-Brabant en 6 namens de particuliere aandeelhouders. Het directiecomité bestaat de voorzitter, de ondervoorzitter en de directeur. Sinds december 2021 werd het directiecomité uitgebreid. Naast de voorzitter, de ondervoorzitter en de directeur zetelen vanaf dan 2 extra bestuurders (vanwege publieke sector) in het directiecomité. De directeur heeft een adviserende stem.

LOKALE TOEWIJZINGSREGLEMENTEN

In alle gemeentes van het werkingsgebied is een lokaal toewijzingsreglement van toepassing. Behalve in Wommel ligt de nadruk op lokale binding. Er zijn eveneens 6 toewijzingsreglementen voor specifieke doelgroepen in 4 gemeenten (Asse, Dilbeek, Londerzeel en Zemst) die van toepassing zijn op het bestaande patrimonium van Providentia, dit los van de reguliere (inter)gemeentelijke toewijzingsreglementen

HUURDERS

Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de sociale huurders van Providentia behoort met 15.819 euro (2020) bij de mediaanwaarde van de sector.

Ongeveer 33% van de gezinshoofden van de huurdersgezinnen bij Providentia is ouder dan 65 jaar. Dit is wat lager dan de mediaanwaarde in de sector. Het aandeel alleenstaande huurders bedroeg 49%, dit is ongeveer gelijk aan de mediaanwaarde van de sector. Het aandeel gezinshoofden met een niet-Belgische nationaliteit bedraagt 7%. Dit is relatief laag in vergelijking met de sector.

3.2 Beschrijving omgeving

HUISHOUDENS

In 2020 woonden in het actieterrein van de SHM ongeveer 162.417 huishoudens, goed voor 400.236 inwoners. Er wordt een groei verwacht van ongeveer 5,5% tegen 2030 (171.433 huishoudens). De gemiddelde leeftijd van de inwoners sluit dicht aan bij de rest van Vlaanderen: 19,2% personen van 18 tot en met 34 jaar (20,38% voor Vlaanderen), 40,3% personen van 35 tot en met 64 jaar (40,68% voor Vlaanderen) en 19,14% personen ouder dan 65 jaar (19,54% voor Vlaanderen). De werkloosheidsgraad in 2020 bedroeg 4,85% (5,02% in Vlaanderen) en het percentage leefloners 0,35% (0,36% voor Vlaanderen). Deze laatste cijfers tonen dus een positief beeld ten opzichte van de Vlaamse cijfers.

Het gemiddeld netto belastbaar inkomen per inwoner uit het actieterrein kwam in 2017 neer op een bedrag van 21.744 euro. Voor Vlaanderen was dit 18.970 euro.

WONINGEN

Van de ongeveer 165.000 woongelegenheden in het actieterrein zijn er 79% eengezinswoningen en 21% appartementen (27% voor Vlaanderen). Bij de eengezinswoningen is er vooral 'open bebouwing' (alleenstaande woningen), namelijk 34% (30% voor Vlaanderen). Ongeveer 21% van de woningen betreft 'gesloten bebouwing' (23% voor Vlaanderen) en 23% 'halfopen bebouwing' (20% voor Vlaanderen).

De mediaanverkoop prijs in 2020 voor een woning of appartement lag in het actieterrein van de SHM altijd hoger dan Vlaanderen behalve voor appartementen in Asse (zie tabel 4). De stijging van de mediaan verkoopprijzen van woongelegenheden in de voorbije 5 jaar in het actieterrein toont een gemengd beeld in vergelijking met in Vlaanderen. Vooral in Roosdaal en in Galmaarden liggen de stijgingspercentages voor woningen veel hoger dan in Vlaanderen. In sommige gemeentes blijken de prijzen voor appartementen gedaald te zijn in die periode.

Tabel 4: Overzicht van de verkoopprijzen onroerende goederen in het actieterrein van Providentia en Vlaanderen.

Gemeente	Mediaan verkoopprijs woonhuis	Mediaan verkoopprijs woonhuis	Mediaan verkoopprijs appartement	Mediaan verkoopprijs appartement
	2020 (in euro)	(% wijziging t.o.v. N-5)	2020 (in euro)	(% wijziging t.o.v. N-5)
AFFLIGEM	270.000	28,57	0	
ASSE	297.000	25,85	168.000	-4,00
BEVER	Geen info	Geen info	Geen info	Geen info
BOORTMEERBEEK	268.000	11,67	0	
DILBEEK	305.000	13,59	236.000	3,96
GALMAARDEN	252.500	36,49	0	
GOOIK	245.000	13,95	0	
GRIMBERGEN	320.000	16,36	210.000	8,53
HERNE	230.000	6,98	0	
KAMPENHOUT	350.000	29,03	0	
KAPELLE-OP-DEN-BOS	300.000	26,72	0	
LIEDEKERKE	254.500	28,54	0	
LINKEBEEK	373.500	5,21	0	
LONDERZEEL	282.500	13,45	228.600	-17,77
MEISE	345.000	16,95	230.000	11,92
MERCHTEM	289.000	11,69	220.000	-4,76
OPWIJK	270.000	17,39	219.500	-7,77
OVERIJSE	325.500	10,34	290.000	11,54
ROOSDAAL	302.500	43,36	0	
VILVOORDE	290.000	20,83	200.000	-2,44
WEMMEL	353.500	35,96	249.000	8,26
ZEMST	310.000	19,23	0	
VLAANDEREN	240.000	20	195.000	2,63

Bron: prestatiedatabank 2021 – gegevens 2020

SOCIAAL OBJECTIEF

Voor het behalen van het Bindend Sociaal Objectief voor huurwoningen (BSO huur) worden de activiteiten van SHM's en SVK opgeteld. Bij de voortgangstoets 2021 (gegevens 31/12/2020) bleef er nog een te realiseren objectief van 1.362 woongelegenheden in het actieterrein.

Tabel 5: BSO-gegevens 2020 (voortgangstoets 2021) voor het actieterrein van Providentia

SHM	BSO huur	Gerealiseerd	Saldo
Providentia	2.682	1.320	1.362

Het te behalen sociaal objectief per gemeenten in het actieterrein van Providentia wordt uitgebreid besproken in OD 1.1.

4. PRESTATIES VAN DE SHM

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

SD 1: De SHM draagt bij tot de beschikbaarheid van woningen, in het bijzonder voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden

OD 11: De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: niet van toepassing

Tijdens de visitatieperiode 2016-2020 bouwde Providentia 240 nieuwe huurwoningen, gemiddeld bijna 50 per jaar. Het patrimonium groeide zo jaarlijks aan met 1,54%, wat zowel procentueel als in absolute aantallen bovengemiddeld is binnen de sector. Samen met de lopende en de geplande bouwprojecten levert de SHM een belangrijke bijdrage tot het behalen van het BSO in 14 van de 22 gemeenten waar zij huuractiviteiten heeft. Providentia bespreekt haar bouwprojecten vanaf de concrete planning met de diverse lokale besturen en legt ze voor aan het Lokaal Woonoverleg. De visitatiecommissie beoordeelt de inspanningen van Providentia voor de realisatie van nieuwe sociale huurwoningen als goed.

- Met de gemiddelde aangroei van 48,8 huurwoningen per jaar overtreft Providentia de dynamiek die zich reeds aftekende tijdens de vorige visitatieperiode. Toen groeide het patrimonium met gemiddeld 40,4 huurwoningen per jaar aan en was de SHM reeds één van de sterkste groeiers in Vlaanderen. Providentia bouwde in de periode 2016-2020 240 sociale huurwoningen. Daarnaast bouwde ze 22 huurwoningen voor Vlabinvest (zie bijlage 2 voor toelichting over Vlabinvest):

	Projecten 2016-2020	Verhuring	Sociale huurwoningen	Vlabinvest
Dilbeek	Wolsemveld Fase 1, Hermelijnlaan, Eekhoorntjeserf	2016	18	4
Wemmel	L.Vander Zijpenstraat	2016		6
Dilbeek	"Loveld" Potaardestraat, Sikkelsestraat, Loveldstraat en Gaffelstraat	2017	34	8
Londerzeel	"Durabrik" Klein Holland - lot 31	2017	6	
Opwijk	CBO 8 - Heirbaan 23	2017	16	
Overijse	Beiershof - Fase 1b	2018	24	4
Liedekerke	Monnikbos - Fase 2, Zone 1	2019	20	
Boortmeerbeek	Slagveldweg	2019	26	
Dilbeek	"Stichelgat" Emile De Blutslaan	2019	12	
Boortmeerbeek	CBO 10 - Kouter	2019	8	
Dilbeek	CBO 10 - Stichelgatstraat, Muzelaan	2019	26	
Asse	Krokegem, Mergelweg	2020	32	4
Merchtem	'Harmonieblok' Stooftstraat, Miergemstraat	2020	18	
TOTAAL			240	22

Tabel 6: Providentia, bouw huurwoningen 2016-2020, info december 2021

- Op het moment van de visitatie heeft Providentia bijkomende 6 sociale huurwoningen opgeleverd, werkt zij aan de bouw van 15 woningen en staan 212 woningen op de planning. Daarnaast heeft de SHM één bijkomende woning voor Vlabinvest opgeleverd en is de bouw van 18 woningen voor Vlabinvest in uitvoering (4) of gepland (14).

	Projecten 2021: in uitvoering en gepland	Sociale huurwoningen	Vlabinvest	Planning/uitvoering
Affligem	Brusselbaan, Pastorijweg	37		MJP
Asse	"Walfergem" H.Hartlaan	30		MJP
Galmaarden	Oudstrijdersplein 26	10		MJP
Gooik	Kester, Nieuwe Joen	21	3	MJP
Grimbergen	Spiegelhofvoetweg	23	6	MJP
Grimbergen	Luitberg	54		MJP
Linkebeek	Molenstraat	15	4	In uitvoering
Londerzeel	ARGO-binnengebied	31	5	MJP
Opwijk	Molenstraat	6		MJP
Roosdaal	"Hoeve" - Fase 1+2, Derrevoortstraat	6	1	Opgeleverd in 2021
TOTAAL		233	19	

Tabel 7: Providentia, projecten gerealiseerd, in uitvoering of gepland, Prestatiedatabank aangepast, info december 2021

- Het gezamenlijk te behalen BSO voor het actieterrein van Providentia bedroeg aanvankelijk 2.682 huurwoningen. De voortgangstoets van Wonen Vlaanderen geeft aan dat op 31/12/2020 de bouw van in totaal 1.320 huurwoningen gerealiseerd of gepland is. Met nog 1.362 woningen te gaan hebben de gemeenten in het actieterrein nog heel wat extra inspanningen te leveren.

	BSO - verwachting		Gerealiseerd en gepland		categorie
	0-meting	BSO	toename	rest	
Affligem	78	105	4	101	2a
Asse	377	219	212	7	1
Bever	9	18	4	14	2a
Boormeerbeek	10	116	52	64	2a
Dilbeek	653	285	183	102	2a
Galmaarden	59	65	22	43	2a
Gooik	50	70	32	38	2a
Grimbergen	413	268	99	169	2a
Herne	3	64	30	34	2a
Kampenhout	21	107	78	29	1
Kappelle-o.d-Bos	197	64	21	43	2a
Liedekerke	3	129	128	1	1
Linkebeek	0	50	26	24	2b
Londerzeel	146	146	62	84	2a
Meise	241	126	81	45	2a
Merchtem	106	132	29	103	2a
Opwijk	60	116	46	70	2a
Overijse	119	214	53	161	2a
Roosdaal	122	75	19	56	2b
Vilvoorde	1704	0	nvt	nvt	1
Wemmel	20	157	46	111	2a
Zemst	230	156	93	63	2a
	4546	2682	1320	1362	

Tabel 8: Voortgangsmeting BSO Huur, Wonen Vlaanderen, 31/12/2020

Vilvoorde kreeg geen BSO opgelegd en bij de recentste voortgangstoets werden Kampenhout, Liedekerke en Asse ingedeeld bij de categorie 1, namelijk van gemeenten die het BSO bereiken.

In totaal 16 gemeenten (zie tabel 8) werden ingedeeld in de categorie 2a, omwille van hun 'plan van aanpak' richting het BSO. In de diverse Lokale Woonoverlegvergaderingen van deze gemeenten wordt de categorisering opgevolgd en toont Providentia zich een coöperatieve partner om nieuwe projecten te realiseren.

De SHM beseft dat het draagvlak voor verdere bouw van sociale woningen in een aantal gemeenten dient te verhogen, zowel bij de besturen als bij de bredere bevolking, in casu omwonenden van nieuwe projecten. Tegelijk zet wijzigend lokaal beleid soms een rem op de realisatie van eerder geplande projecten. Waar de lokale beleidskeuzes vooral gaan in de richting van het niet meer aansnijden van woonuitbreidingsgebieden en verdichting van de woonkernen is de SHM genoodzaakt tot aanpassing van haar strategie over nieuwbouwprojecten.

Tijdens de visitatieperiode is het aantal gemeenten met een onvoldoende groeipad richting BSO (categorie 2b) gedaald van 7 naar 2. Eén van deze twee gemeenten, nl. Roosdaal, sloot in november 2021 een 'samenwerkingsovereenkomst sociaal wonen' met de woonactoren Providentia en SVK Webra met een groeipad voor de komende jaren. Providentia vatte er ondertussen de bouw van 6 sociale huurwoningen en één woning Vlabinvest aan. Ook in de andere gemeente uit de BSO-categorie 2b gebeuren inspanningen. Linkebeek sloot eind 2021 een overeenkomst "realisatie sociaal woonaanbod voor de periode 2021-2023" af met Providentia en het SVK Webra. De gemeente denkt erover om 15 gezinswoningen (Klein Veld) en 12 ouderenwoningen (Hof Roger Thiéry) van het OCMW in te brengen in het sociaal huurpatrimonium. De 5 oudste gezinswoningen op Klein Veld wil het bestuur vervangen door een nieuwbouw van 10 à 12 sociale appartementen. Providentia is kandidaat om dit project te realiseren, door middel van een erfpacht op de gronden. Het geheel van deze inspanningen, samen met de 15 sociale huurwoningen en de 4 Vlabinvest-woningen die de SHM aan het bouwen is (zie tabel 7) maakt dat ook in Linkebeek het bereiken van het BSO in zicht komt.

De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia een belangrijk aandeel heeft in deze positieve evolutie in de richting van de BSO-doelstellingen en bevestigt dat dit een goede prestatie is van de SHM.

- Tijdens de visitatieperiode startte Providentia een brede strategieoefening 'Analyse en visie van het patrimonium'. Fase 1 van deze oefening resulteerde in oktober 2020 in een 'Nulstaat Rapport' dat onder meer per gemeente een stand van zaken BSO en een evaluatie van de groeimogelijkheden bevat, zowel in functie van het BSO als van het benutten van de grondreserve. In 2021 organiseerde de SHM een 'roadshow' bij de lokale besturen, waarbij ze het rapport per gemeente voorstelde. De volgende fase wordt een verfijning van de vaststellingen en de uitwerking van een concrete toekomstvisie, rekening houdend met de inbreng van de lokale besturen.

De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van de SHM om in verschillende gemeenten bijkomende projecten te realiseren en zo bij te dragen richting het behalen van het BSO.

- Providentia schreef zich in voor meerdere CBO-oproepen, wat tijdens de visitatieperiode resulteerde in 3 bouwprojecten van in totaal 50 woningen: 16 huurwoningen in de Heirbaan te Opwijk (2017), 8 huurwoningen in de Kouter te Boortmeerbeek (2019) en 26 huurappartementen in de Stichelgatstraat te Dilbeek (2019) (zie tabel 6). Andere inspanningen om het huurpatrimonium te doen aangroeien, zoals het aankopen van 'goede woningen' die mits beperkte aanpassingswerken vrijwel onmiddellijk verhuurd kunnen worden of wederinkoop van verkochte woningen in functie van verhuring heeft de SHM tijdens de visitatieperiode niet geleverd.
- Providentia realiseerde tot nog toe bijna uitsluitend nieuwbouw op de traditionele manier door het aansnijden van haar grondreserve. De door de visitatiecommissie gehoorde woonactoren drukken zich in het algemeen positief uit over de bouwprojecten en de samenwerking met de SHM. In 2019/2020 liet Providentia haar interne werking doorlichten door een extern adviesbureau. Dit leidde tot een interne reorganisatie waarbij onder meer het managementteam werd uitgebreid en

teamverantwoordelijke aangesteld per deelwerking. Waar de bouwprojecten in het verleden vooral centraal door de directeur werden opgevolgd, gebeurt dit nu door projectverantwoordelijken uit het middenmanagement. De lokale beleidsvoerders en de ambtenaren ervaren dit als een stap vooruit en beklemtonen de goede verstandhouding en samenwerking (zie OD 6.2). Zij ervaren dat de SHM haar strategie geleidelijk meer aanpast aan de lokale verwachtingen van meer kleinschalige, inbreidingsgerichte projecten. De SHM participeert actief aan het lokaal woonoverleg, onder meer door het tijdig en grondig voorleggen en toelichten van haar nieuwe projecten.

OD 12: De SHM biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan

Beoordeling: huuractiviteiten: niet van toepassing

Beoordeling koopactiviteiten: goed

De bouw van sociale koopwoningen was tijdens de periode 2016-2020 niet echt een prioriteit voor Providentia volgens de visitatiecommissie. Gemiddeld bouwde de SHM 8,4 koopwoningen per jaar, slechts een 4-tal Vlaamse SHM's met koopactiviteiten bouwden er minder in diezelfde periode. Ondertussen vatte de SHM de bouw van 16 nieuwe woningen aan en nam ze 69 koopwoningen op in de planning. De SHM legt haar projectplannen steeds vooraf voor aan het betrokken gemeentebestuur en de projecten worden opgenomen in de financiële meerjarenplanning. De SHM bemiddelde bij 227 sociale woonleningen. Binnen de actueel lopende strategieoefening legt Providentia de basis voor een verfijning van haar visie voor de bouw van koopwoningen per gemeente. De visitatiecommissie moedigt de SHM aan versneld werk te maken van een met de lokale besturen doorgesproken visie in verband met de bouw van koopwoningen en de leningsactiviteiten op korte en middellange termijn. Ondanks het lage aantal gebouwde koopwoningen beoordeelt de visitatiecommissie de inspanningen van Providentia voor deze doelstelling als goed gezien de bouwprojecten die in 2021 zijn opgeleverd en aangevat.

- Providentia bouwde tijdens de visitatieperiode 2016-2020 in totaal 42 sociale koopwoningen, doch dit slechts in 4 gemeenten, namelijk Asse, Boortmeerbeek, Dilbeek en Liedekerke. Dit is een gemiddelde van 8,4 woningen per jaar en daarmee bijna een halvering ten opzichte van de vorige visitatieperiode, toen de SHM nog gemiddeld 15 koopwoningen per jaar bouwde. Voor de eerstkomende jaren voorziet de SHM opnieuw een belangrijke aangroei van het aanbod sociale koopwoningen (zie tabel 9), deels terug in Asse, maar nu ook in Affligem, Grimbergen, Gooik en Roosdaal.

	Projecten in 2016-2020	Oplevering	Aantal
Liedekerke	Monnikbosstraat, Beysstraat, Heidestraat - Fase 2, Zone 2	2017	16
Boortmeerbeek	Hever – Slagveldweg	2019	12
Dilbeek	"Stichelgat" Emile De Blutslaan	2019	8
Asse	Krokegem, Mergelweg	2020	6
TOTAAL			42

Tabel 9: Providentia, realisaties koopwoningen 2016-2020, bron Prestatiedatabank

- Op het moment van de visitatie had Providentia 85 sociale koopwoningen en 29 koopwoningen voor Vlabinvest in uitvoering of opgenomen in de planning:

	Project	Aantal	
Affligem	Brusselsebaan/Pastorijweg	18	KTP
Asse	"Walfergem" Heilig Hartlaan	28	KTP
Grimbergen	Spiegelhofvoetweg	17	KTP
Gook	Kester - Nieuwe Joen	6	KTP
Kampenhout	Zuurhage	20	KTP
		Vlabinvest	
Londerzeel	Argo-binnengebied	9	KTP
		Vlabinvest	
Roosdaal	"Hoeve" Fase 1+2 Derrevoortstraat	16	Opgeleverd in 2021
TOTAAL		114	

Tabel 10 Providentia, bouw koopwoningen gerealiseerd, in uitvoering of op de planning. Gegevens prestatiedatabank aangevuld met aanpassingen van SHM, december 2021

- Eerder verkochte sociale koopwoningen koopt Providentia terug in indien de kostprijs toelaat om de woning terug door te verkopen tegen een sociale prijs. Tijdens de visitatieperiode gaat het om 4 terug ingekochte woningen.
- Providentia verkoopt sinds het jaar 2002 geen sociale kavels meer. Zij beschouwt het verkopen ervan niet langer als haar prioritaire opdracht en verkiest haar gronden te gebruiken voor de bouw van koop- of huurwoningen.
- In de periode 2016-2020 verstrekte de SHM 227 sociale woonleningen voor de aankoop van een sociale of een private woning. Als we de in 2020 afgesloten leningen bekijken, 34 in totaal, dan zien we dat 7 leningen verleend werden voor de aankoop van een sociale koopwoning en 27 voor de aankoop van een private woning (al dan niet met renovatie).
- Net als bij de bouw van huurwoningen (zie OD 1.1) betreft zij het gemeentebestuur vooraleer nieuwe projecten op te zetten. De SHM toetst de haalbaarheid en wenselijkheid af vooraleer de projecten op te starten en bespreekt de ontwerpen met de lokale besturen.

Providentia blijft het aanbieden van sociale koopwoningen en sociale leningen een belangrijk onderdeel van haar werking vinden. Tijdens de visitatieperiode genoot de bouw van koopwoningen minder prioritaire aandacht, aangezien de SHM zich vooral concentreerde op de uitbreiding van haar huurpatrimonium en de verduurzaming (ERP 2020-normen) ervan. Vanaf 2021 vertoont zich opnieuw een stijgende nieuwbouwproductie. In de gemeenten waar de lokale besturen dit verwachten, bouwt de SHM nieuwe koopwoningen, al dan niet binnen gemengde bouwprojecten (huur- en koopwoningen) of in samenwerking met Vlabinvest. De strategieoefening van de SHM (zie OD 1.1) besteedt aandacht aan de mogelijkheden en de wenselijkheden van de bouw van koopwoningen per gemeente. In de volgende fase van de strategieoefening wordt een meer concrete planning uitgewerkt afgestemd op elke gemeente. De visitatiecommissie vindt dat de SHM deze oefening best aangrijpt om op korte termijn een eigen toekomstvisie voor haar beleid rond de bouw van koopwoningen en de leningsactiviteit uit te werken.

OD 13: De SHM brengt sociale kavels op de markt

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

OD 14: De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren

Beoordeling huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: goed

Met een grondreserve van iets meer dan 40ha, verspreid over 15 gemeenten van haar actieterrein, is Providentia bij de grootste grondeigenaars binnen de sector. Zowat alle gronden zijn verworven in de periode voor de visitatieperiode. Het gaat deels over grotere percelen aan de rand van de gemeentekernen, deels over kleinere percelen verspreid over het actieterrein. Tijdens de visitatieperiode werkte de SHM quasi uitsluitend aan nieuwbouwprojecten op haar eigen gronden. Minder evidente aankopen zoals bestaande gebouwen in dorpskernen, bouwkundig erfgoed of bedrijfspanden komen niet voor bij Providentia (tenzij voor sloop en vervangbouw). De visitatiecommissie beoordeelt de inspanningen van de SHM voor deze doelstelling als goed, maar beveelt de SHM aan om haar visie op de verwerving en aanwending van gronden en panden binnen de lopende strategieoefening zo goed mogelijk af te stemmen met de recentste lokale beleidslijnen richting kleinschalige, inbreidingsgerichte projecten. Hiertoe brengt ze de mogelijkheden/wenselijkheden van grondruil of verkoop van bestaande gronden in overleg met publieke en private actoren best in kaart.

- Op het ogenblik van de visitatie beschikt Providentia over 41,57ha grond, waarmee ze bij de 10% Vlaamse SHM's met de grootste grondreserve behoort. Deze grondreserve is gespreid over 15 verschillende gemeenten van haar actieterrein. Ten opzichte van de vorige visitatieperiode is de grondreserve ongeveer stabiel gebleven.
- Zowat alle beschikbare gronden kocht de SHM in het verleden aan. Bij een groot deel ervan, 16,39ha, dateert de aankoop van in de periode 1970-2000. Op het eerste zicht zijn zowat alle gronden inzetbaar, al kunnen vragen gesteld worden bij de mogelijkheden om nog veel extra sociale bouwprojecten op de huidige gronden te realiseren in de kleinere en landelijke gemeenten van het actieterrein. De SHM erkent dat de beleidsvisie van een aantal lokale besturen de laatste jaren grondig gewijzigd is, onder meer met een sterker accent op inbreiding in de landelijke dorpskernen en op het vrijwaren van de open ruimte.
- Providentia werkt aan een uitgebreide toekomstvisie voor de bouwprojecten van huur- en koopwoningen, dit in het kader van de hierboven reeds aangehaalde strategieoefening. Hierbij worden onder meer de grondreserves per gemeente beschreven (Fase 1) met een eerste idee van visie voor de mogelijkheden van aanwending ervan (zie OD 1.1). In een volgende fase wordt een meer concrete visie over de gronden uitgewerkt na grondig overleg met de betrokken gemeenten.
- Vanuit haar inzet op groei wendde de SHM tijdens de visitatieperiode een deel van haar grondreserve aan voor nieuwbouwprojecten. Gezien de omvang en spreiding van de grondreserve was een belangrijke verhoging van de grondverwerving niet nodig. Aankopen van bestaande panden in functie van renovatie en ombouw tot sociale woningen komen dan ook niet voor bij Providentia, tenzij uitzonderlijk en met het oog op sloop en vervangbouw. Een voorbeeld daarvan is de erfpacht die Providentia in 2019 verkreeg op 6 woningen eigendom van de gemeente Bever in functie van sloop en het realiseren van vervangbouw. De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia tot nog toe sterk vasthoudt aan het realiseren van nieuwbouwprojecten op haar deels historische grondreserve. De uitwerking van een nieuwe strategie voor de verwerving van gronden en gebouwen in functie van meer kleinschalige projecten, aangevuld met een visie over de toekomstige bestemming van haar grondreserve wordt noodzakelijk.

OD 15: De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen

Beoordeling Huur: goed

Beoordeling Koop: voor verbetering vatbaar

Providentia streeft ernaar om haar aanbod sociale huurwoningen af te stemmen op de noden van verschillende doelgroepen. Ze houdt zowel bij nieuwbouw als bij renovatie rekening met de samenstelling van de wachtlijsten. De SHM beschikt over een beperkt aantal huurwoningen specifiek voor ouderen. Heel wat verhuurde woningen zijn wel rolstoeltoegankelijk. Tevens verhuurt de SHM een aantal aangepaste woningen voor personen met een beperking en werkt voor de begeleiding samen met gespecialiseerde voorzieningen. Providentia heeft de onderbezetting van haar woningen in beeld gebracht en werkt aan het voorkomen en wegwerken ervan.

De bouw van koopwoningen is traditioneel vooral beperkt tot 3-slaapkamerwoningen. Met dit aanbod bereikt de SHM de kandidaten uit bepaalde doelgroepen of met specifieke vragen, zoals alleenstaanden, éénoudergezinnen en personen die een aangepaste woning zoeken niet of onvoldoende.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor de huuractiviteiten binnen deze operationele doelstelling als goed, maar vindt de prestaties met betrekking tot de koopactiviteiten voor verbetering vatbaar.

- De wachtlijst voor huurwoningen telt 4.307 kandidaten (eind 2020) en bestaat voor 56% uit alleenstaanden. Een belangrijk aandeel kandidaat-huurders, namelijk 18,19%, betreft gezinnen van 5 of meer personen.

De gemiddelde wachttijd voor een huurwoning bedroeg de voorbije jaren 3 à 3,5 jaar. Alleenstaanden en éénoudergezinnen dienen bij Providentia langer dan gemiddeld in Vlaanderen te wachten op een sociale huurwoning, namelijk respectievelijk 1 jaar en 2 maanden en 2 jaar en 8 maanden. Niettegenstaande de SHM over 358 woningen met 4 of meer slaapkamers (11,26%) beschikt, is er een lange wachttijd voor grote gezinnen (3 jaar en 7 maanden). Dit is ook het geval voor koppels met of zonder kinderen, respectievelijk bedragen de wachttijden voor hen 3 jaar en 5 maanden en 4 jaar.

- De SHM streeft bij haar bouwprojecten naar een mix van kleinere woningen en 3-slaapkamerwoningen, zoals blijkt uit de evolutie van het patrimonium tijdens de laatste 3 jaar van de visitatieperiode:

	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Studio	38	44	45
1 slaapkamer	468	497	508
2 slaapkamers	1.103	1.181	1.215
3 slaapkamers	1.167	1.180	1.188
4 slaapkamers	215	215	217
5 slaapkamers	148	148	148

(Tabel 11: Providentia, aantal huurwoningen 2018-2020 naar aantal slaapkamers)

Deze tabel toont echter ook aan dat de bouw van grotere gezinswoningen (4 en 5 slaapkamers) volledig is stilgevallen. Rekening houdend met de wachtlijst, die een hoog aantal grote gezinnen telt, vindt de visitatiecommissie dat de SHM best een aantal grotere gezinswoningen voorziet binnen de geplande bouwprojecten.

- Zowat 1/3 van de huurders van Providentia is 65-plusser (1.005 huurders) en de wachtlijst bestaat uit meer dan 20% ouderen (930 kandidaten begin 2020). Afgezien van het feit dat niet iedere oudere nood heeft aan een ouderenwoning, valt het op dat de SHM slechts over een beperkt aanbod aan

specifieke woningen voor ouderen beschikt: 9 woningen in Londerzeel en 55 in Asse. Specifiek voor 65-plussers is er enkel in Machelen een lokaal toewijzingsreglement dat voorrang voor ouderenwoningen bepaalt en enkel Linkebeek bereidt een ontwerp voor.

Tegelijk geeft de SHM aan 85 woningen te verhuren die aangepast zijn voor rolstoelgebruikers.

- De actueel lopende bouwprojecten bevatten 12 woningen aangepast voor personen met een handicap, 8 woningen voor senioren en 10 zorgwoningen. Zo worden 4 appartementen binnen de in aanbouw zijnde ARGO-site in Londerzeel via een doelgroepenplan voorbehouden voor personen met een mentale beperking.
- Specifiek voor personen met een handicap verhuurt Providentia 11 ADL-woningen in het Pastoor Claeshof te Grimbergen. Deze verhuuring verloopt in samenwerking met vzw IZW die voor de begeleiding instaat. Daarnaast verhuurt de SHM 4 appartementen in de Muzelaan te Dilbeek binnen een gemeentelijk doelgroepenplan voor jongvolwassenen die omwille van een specifieke problematiek uit de boot vallen voor de reguliere opvangmogelijkheden. De kandidaten dienen over een Persoonsvolgend Budget (PVB) te beschikken of in aanmerking te komen voor Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH). Voor de begeleiding staat een vergunde zorgaanbieder, zoals MFC Levenslust vzw en MPC Sint-Franciscus in. De visitatiecommissie vindt de samenwerking met de verschillende voorzieningen voor personen met een beperking een goede aanpak, wat ook door de welzijnsactoren werd bevestigd.
- Eind 2020 verhuurde de SHM 27 woningen buiten sociaal huurstelsel met een sociale doelstelling:
 - 19 woningen aan OCMW's en 4 aan vzw's uit de zorgsector, namelijk vzw Ter Linde (MPC Sint-Franciscus) en vzw De Valier, als noodwoning of als woning voor een specifieke doelgroep;
 - 4 woningen aan vzw's uit de zorgsector die er kantoren in gevestigd hebben, nl. aan de vzw's Hopperank, IZW en MPC Sint-Franciscus.
- Providentia houdt een overzicht van alle **onderbezette woningen** bij (zie OD4.1). De SHM nam in 2020 een gefaseerde aanpak van de onderbezetting op in het intern huurreglement. In een eerste fase schreef de SHM (juli 2020) 104 huurders aan met de vraag zich vrijwillig in te schrijven voor een mutatie naar een kleiner pand. Het betrof de huurders van woningen met meer dan 2 slaapkamers op overschot. In september 2021 startte de SHM de tweede fase op met het aanschrijven van 460 huurders met 2 slaapkamers op overschot. Wie tot tweemaal toe een passend aanbod weigert krijgt een maandelijksse toeslag aangerekend van €32 (huurcontracten van voor 1/3/2017) of wordt in opzeg geplaatst (huurcontracten van na 1/3/2017). De SHM informeerde de OCMW's en de gemeentelijke woonconsulenten van haar actieterrein over de procedure aanpak onderbezetting en wijdde ook een nieuwsbrief voor de huurders aan dit onderwerp.

De respons op fase 1 bleef beperkt: slechts 19 huurders schreven zich vrijwillig in op de wachtlijst. Wie dit niet deed krijgt tot tweemaal toe een aanbod van een geschikte woning. Maar ook dat brengt tot nog toe een beperkt resultaat op: reeds in 2020 weigerden 61 huurders een geschikt alternatief aanbod. De visitatiecommissie stelt dat aangehouden inspanningen zullen nodig zijn om tot resultaat te komen.

- Van zodra Providentia vaststelt dat een verhuurde woning '**overbezet**' is (er zijn meer bewoners dan toegelaten binnen de rationele bezetting) dan worden deze huurders onmiddellijk aangeschreven. Jaarlijks gaat het om slechts enkele situaties. Als oplossing kan ofwel het aantal gezinsleden binnen de woning verminderen ofwel vraagt het gezin een mutatie naar een geschikte woning aan. De SHM volgt de situatie dan verder nauw op.
- Tot nog toe bouwde Providentia uitsluitend **sociale koopwoningen** met 3 slaapkamers, veelal grondgebonden woningen met een tuintje. De SHM verwijst hierbij naar de vraag van de kandidatenkopers naar overwegend dit type woningen, zelfs als het gaat over alleenstaanden. Dit toont de

SHM aan via de wachtlijst voor koopwoningen, waarbij zelfs alleenstaanden zich kandidaat stellen voor een 3-slaapkamerwoning met het oog op gezinsuitbreiding. De vraag naar koopwoningen die aangepast zijn voor specifieke doelgroepen, zoals personen met een handicap/rolstoelgebruikers zou volgens de SHM nihil zijn.

Uit het bovenvermelde blijkt dat de SHM diversifieert wat betreft de huurwoningen, doch zich voor de bouw van koopwoningen beperkt tot waar de meeste actuele vraag naar is. Voor alleenstaanden en éé noudergezinnen met een beperkt inkomen is het aankopen van een eigen appartement of woning op de private markt meestal niet haalbaar. Wie een kleinere woning wenst te kopen zal zich geen kandidaat stellen voor een koopwoning bij Providentia, gezien het in hoofdzaak eenzijdige aanbod van 3-slaapkamerwoningen. De visitatiecommissie beveelt de SHM dan ook aan om nog meer te diversifiëren in de typologie van de koopwoningen en de lokale besturen en actoren te betrekken in het definiëren van de nood daartoe binnen de verschillende gemeenten.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD 2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling voor huuractiviteiten: goed

Beoordeling voor koopactiviteiten: nvt

Providentia heeft de conditiemeting uitgewerkt waardoor ze een globaal overzicht heeft op de staat van haar patrimonium. Sinds 2010 beschikt de SHM over een uitgewerkte meerjarige onderhouds- en renovatieplanning, gekoppeld aan de financiële meerjarenplanning. Tijdens de visitatieperiode (2016-2020) lag het accent vooral op het bereiken van de ERP2020-normen, mét resultaat. Echter daardoor zijn noodzakelijke vernieuwingswerken aan oudere woningen en woonblokken achteruitgeschoven. Vooral hier blijft de uitdaging groot, de zittende huurders blijven in het ongewisse over de timing van deze werken. De meerjarenplanning wordt in 2021 herwerkt en verfijnd naar een volledige strategieoefening voor de toekomst. Hierin voorziet de SHM een stelselmatige verbetering van het oudere deel van haar patrimonium, dit voornamelijk via deelrenovaties waarbij ze inzet op verduurzaming. De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Providentia voor deze operationele doelstelling als goed, maar beveelt de SHM aan om bij de strategieoefening absolute prioriteit te geven aan de oudste woningen waar heel wat gebreken zijn vastgesteld en om de communicatie met de bewoners op te zetten.

- Met de **VMSW-conditiemeting** (inventaris woningkenmerken - scorecard) en de EPC-bepaling van al haar woningen heeft de SHM een degelijk beeld van de staat en de kwaliteit van het globale patrimonium. Sinds 2010 werkt Providentia met 5-jarige projectplannen die het onderhoud, de (deel)renovaties en de nieuw- en vervangbouw bevat (thans 2020-2025). De voorbije jaren lag het accent hierbij bijna volledig op het bereiken van de ERP2020-doelstellingen (zie verder). De planning is financieel afgetoetst aan het financieel meerjarenplan (zie OD. 5.4). Daarnaast heeft de SHM nog een "Masterplanning projecten" voor de korte termijn-opvolging van alle lopende en geplande bouw, renovatie- en onderhoudsprojecten.

De scorecard levert een gewogen conditie van het patrimonium op van 57,5%. Dit is een gemiddeld vrij lage score die negatief wordt beïnvloed door het grote aantal woningen dat nog grondig dient aangepakt of gesloopt en vervangen te worden (zie verder). De vastgestelde mankementen inzake 'veiligheid en gezondheid', onder meer vochtproblemen, veiligheid installaties en aanwezigheid asbest, halen de score met 9,8% naar beneden. De SHM nam ondertussen reeds enkele stappen om deze problematiek aan te pakken, zoals o.m. een raamovereenkomst voor CV-installaties en de opmaak van een asbestinventaris. De visitatiecommissie vindt dat de SHM hier het best verder prioriteair op inzet.

- Het 'Nulstaat Rapport' van de lopende **strategieoefening** (zie OD. 1.1) bevat een beschrijving van de staat van het patrimonium per gemeente en per woninggroep of woonblok. Bij de oudere woningen worden summier opmerkingen geformuleerd over de staat ervan, zoals "kan een totaalrenovatie gebruiken" of "er is aandacht nodig voor de vochtthuishouding (opstijgend vocht en condensatie)". Bedoeling is in de volgende fase van de strategieoefening de inventarisatie verder te verfijnen en de planning aan te passen.
- De actuele **ERP 2020-meting** geeft aan dat quasi 100% van de huurwoningen van Providentia voldoen aan de norm voor dubbel glas en voor dakisolatie. Een klein deel, nl. 24 woonhuizen (1,8%) en 61 appartementen (3,2%) voldoet nog niet aan de norm van een energiezuinige verwarmingsbron, maar dit plant de SHM op korte termijn aan te pakken. Providentia kwam tot deze hoge ERP-score door gerichte wijkingrepen per doelstelling. Zo werd in 2020 de vervanging van de CV-installatie in 161 woningen en van het buitenschrijnwerk van 84 woningen aanbesteed.

Bij het voldoen aan de normen dubbel glas en dakisolatie maakt de visitatiecommissie echter de kanttekening dat een aantal oudere woningen en appartementsblokken enerzijds wel voldoen aan de normen, doch anderzijds ondermaats van kwaliteit zijn. Zo kreeg de commissie van verschillende huurders en woon- en welzijnsactoren verhalen te horen over woningen met oude ramen en deuren die voorzien zijn van dubbel glas, maar waarvan het schrijnwerk in erg slechte staat is. Huurders spreken over de belofte van vervanging die reeds jaren op zich laat wachten. De SHM heeft ondertussen de vervanging van dit oude schrijnwerk gegund. Oudere woningen met een dakisolatie van minimale dikte, wat decennia geleden nog gebruikelijk was, voldoen op vandaag aan de door de VMSW gestelde norm, maar kunnen bezwaarlijk voor duurzaam en energiezuinig doorgaan. De SHM stelt deze situatie expliciet vast, onder meer in de gebouwenstaat waar bij een aantal gebouwen opmerkingen vermeld staan over opstijgend vocht, lekken van het dak, schimmelvorming en dergelijke. Zo staat er bij 5 appartementen in Galmaarden, verbouwd in 1998, een EPC vermeld van 260 en tegelijk is er een reeks opmerkingen over de ramendichting, doorslaand vocht, schimmelvorming enz. Ook het "Nulstaat Rapport" bevat bij meerdere oudere gebouwen opmerkingen in de zin van "kan een grondige renovatie of een energetische update gebruiken".

- Ongeveer 2/3^{de} van het patrimonium van Providentia werd gebouwd of voor het laatst grondig gerenoveerd voor 1990. Het gaat om 919 appartementen en 1.115 grondgebonden woningen, in totaal 2.034 wooneenheden (zie Activiteitenverslag Providentia 2020). In de prestatiedatabank is de totaalrenovatie van slechts 30 appartementen tijdens de visitatieperiode (2017) geregistreerd. Het betrof 30 van de 225 appartementen van het woonblok Rodenberg in Dilbeek, gebouwd in 1976. De bijkomende totaalrenovatie van 25 appartementen van Rodenberg is opgenomen in de meerjarenplanning. Voor de visitatiecommissie is het onduidelijk wanneer de andere appartementen aan de beurt komen. De SHM werkt momenteel aan een nieuwe visie omtrent de verdere aanpak van de renovatie (of transitie) van deze woonwijk. Daarnaast is de totaalrenovatie van 30 appartementen van het in 1980 gebouwde woonblok Konkelgoed in Opwijk aangemeld bij de VMSW. De visitatiecommissie stelt zich vragen bij het tempo waarmee Providentia de verouderde woonblokken en wijken aanpakt. Hier heeft de SHM nog een hele weg te gaan, de commissie vindt dat de SHM haar onderhouds- en renovatie-inspanningen op korte termijn sterk dient op te voeren.
- Providentia hanteert het **ZieZo!-Boekje** voor een gedetailleerd overzicht van de onderhoudstaken en van mogelijke technische mankementen. Op die manier weten de huurders welke werken ze aan de SHM moeten vragen en voor welke ze zelf moeten instaan. Uitzonderlijk voert de eigen onderhoudsploeg van de SHM (zie verder) werken uit voor rekening van de huurders. Ook kunnen zij rechtstreeks een beroep doen op de onderhoudsfirma voor werken die te hunnen laste zijn (zie verder). De huurders en de welzijnsactoren die de visitatiecommissie kon spreken zijn niet onverdeeld tevreden over de manier waarop de mankementen worden aangepakt. Sommige huurders brachten verhalen van ernstige gebreken, zoals kapotte ramen en deuren, die reeds jarenlang aan-

slepen en niet opgelost geraken. De visitatiecommissie kan de representativiteit van deze getuigenissen niet beoordelen. De tevredenheidsenquête uitgevoerd in 2021 bij zittende huurders geeft wel aan dat 39% ontevreden is over het onderhoud van de woningen.

- Providentia hanteert een meervoudige strategie voor het **dagelijks onderhoud** en voor **de renovatie van woningen die leeg komen te staan**:
 - Vooreerst is er het regulier dagelijks onderhouds- en herstelwerk, dat deels wordt uitgevoerd door de 3 technische medewerkers van de eigen onderhouds- en karweidienst en deels door de onderhoudsfirma's waarmee ze een raamcontract heeft. De meldingen van gebreken of defecten komen bij de onderhoudsdienst binnen via de telefoon (sinds januari 2020 kan men in een keuzemenu kiezen voor rechtstreekse verbinding met de onderhoudsdienst), per mail of per brief en worden geregistreerd en ingepland in een softwarepakket. Momenteel werkt de SHM aan een optimalisering van de software en van de opvolging van de werken. Met de firma die instaat voor het onderhoud en herstel van de liften is een permanentieregeling 24/7 afgesproken. Daarnaast is er nog een noodnummer, dat enkel bekend gemaakt wordt aan de hulpverleningsdiensten, de burgemeester en de gemeentebesturen. Via een interne beurtrol worden het noodnummer en ook de algemene info-mailbox van de SHM buiten de kantoren opgevolgd door een medewerker, in het bijzonder wanneer er noodweer voorspeld is.
 - Kleine werken aan woningen die leeg komen te staan en onmiddellijk terug verhuurbaar zijn, worden uitgevoerd door hetzij de technische medewerkers, hetzij externe aannemers. Specifiek voor de **herverhuuring van woningen** heeft de SHM in juni 2020 een procedure "standaard verhuurklaar" opgesteld die onder meer de na te streven afwerkingsgraad aangeeft. Elke woning moet voldoen aan de energieprestatie-eisen en aan de normen op het vlak van (brand)veiligheid, gezondheid en woonbaarheid. Deze moet over een geldig conformiteitsattest beschikken. De procedure bevat dus een overzicht van de voorwaarden waaraan de woning moet voldoen vooraleer opnieuw verhuurd te worden.
 - Voor de woningen die leeg komen te staan en die grondige ingrepen vergen, werkt Providentia sinds 2016 met een raamcontract 'renovatiewerken huurpatrimonium'. Deze overeenkomst met een bouwfirmat omvat grondige 'interne' renovatiewerken. De woning wordt binnenin zoveel als nodig gestript en volledig in orde gezet, onder meer met vervanging van binnenschrijnwerk en vloerbedekking, badkamer en keuken, elektriciteitsvoorziening en centrale verwarming. In 2020 werden op die manier 18 eengezinswoningen en 10 appartementen grondig gerenoveerd, in 2018 en 2019 betrof het respectievelijk 8 en 12 eengezinswoningen en 0 en 6 appartementen.
- Om de woningen klaar te maken voor de toekomst, wil de SHM vanaf 2022 "energetische renovaties" opzetten. De onderneming die de opdracht in aanbesteding binnenhaalt, dient voorafgaand het energieniveau van de bewoonde woningen op te meten en te monitoren. Op basis daarvan moet deze onderneming voorstellen van ingrepen uitwerken met als doel een EPC van <100 te bereiken. De SHM zal dan finaal kiezen welke ingrepen effectief dienen uitgevoerd te worden. Bijkomend startte Providentia in 2021 een eerste aanbesteding via onderhandelingsprocedure op voor de "energetische renovatie" van 74 woningen in de Bloemenwijk te Kapelle-op-den-Bos. De visitatiecommissie vindt dit een goede zaak, waarmee de SHM een belangrijke stap vooruit zet in de kwaliteitsverbetering en verduurzaming van haar oudste woningen.
- Sinds de interne reorganisatie van 2020 (zie OD. 1.1) heeft de SHM projectverantwoordelijken aangesteld die de werken en de kwaliteit van de woningen, zowel bij onderhoud, renovatie als nieuwbouw, dienen opvolgen. Specifiek voor nieuwbouwprojecten of grote renovaties werkt Providentia reeds meerdere jaren met klusdagen (één of meerdere) waarbij de aannemers aangemaand worden om vastgestelde gebreken op te lossen en niet te laten aanslepen tot vlak voor de definitieve oplevering. Na uitvoering van (renovatie)werken gaat de SHM bij de huurders na of er nog te herstellen of op te volgen gebreken zijn. Bij de grotere projecten wordt gewerkt met een antwoordformulier, jaarlijks ontvangt de SHM een 60 à 70 antwoorden. Bij werken in een klein aantal woningen gaat

een medewerker langs om de nog op te volgen punten te noteren en over te maken aan de betreffende aannemer voor verdere afwerking. De visitatiecommissie vindt dat een goede aanpak om de kwaliteit van de uitgevoerde werken op te volgen en te verbeteren.

- Providentia wil voortaan volop inzetten op duurzaamheid. De hogergenoemde "energetische renovaties" waarmee de SHM woningen beoogt met een EPC-waarde van maximaal 100 (norm 2050) zijn daar een voorbeeld van. Waar mogelijk werkt Providentia samen met het lokaal bestuur om de verharding in de woonwijken terug te dringen en tot een meer duurzame woonomgeving te komen. Zo wordt voor de geplande invulling van de voormalige ARGO-site met 36 energiezuinige nieuwbouwwoningen, in samenwerking met het lokaal bestuur en met Vlabinvest, sterk het accent gelegd op een groene en gezinsvriendelijke woonomgeving.

Tijdens de visitatieperiode heeft de SHM absolute prioriteit gegeven aan het bereiken van de ERP2020-normen. Uit de lage gemiddelde score van de conditiemeting en de klachten van huurders en welzijnsactoren die de visitatiecommissie kon spreken, blijkt de noodzaak aan verregaande ingrepen in het oudste deel van het patrimonium. De visitatiecommissie vindt dat de SHM niet langer mag talmen om deze gebouwen grondig aan te pakken en de communicatie daarover op te starten. Zij beveelt dan ook de SHM aan hier prioriteit aan te geven.

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

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

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

SD 3: De SHM draagt bij tot de betaalbaarheid van woningen

OD 3.1: De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar

Beoordeling koopactiviteiten: goed

De visitatiecommissie stelt vast dat Providentia heeft geïnvesteerd in de nodige competenties om de bouwprojecten in goede banen te leiden. Providentia beschikt over ontwerprichtlijnen voor ontwerpers. De SHM heeft werk gemaakt van een heel gedetailleerd opvolgingssysteem van de projectwerking. Deze planning bevat, naast de status van het project, ook de geraamde en de maximale kostprijzen. De SHM zet in op een strikte opvolging van de werven.

De SHM heeft de kosten van nieuwbouwprojecten in de koopsector onder controle. Zij vertrekt vanuit een visie op prijsbewust bouwen, die ervoor zorgt dat er vanaf de aankoop van gronden, over ontwerp tot realisatie aandacht is voor het beheersen van bouwkosten. De SHM is zich bewust van de koopkracht van de kandidaat-kopers en houdt bij de afwerking, typologie en daardoor ook bij de prijszetting hiermee bewust rekening.

Voor de bouwkosten van de huuractiviteiten is het beeld meer gemengd. De bouwkosten voor nieuwbouw, vervangingsbouw en renovatie overschrijden regelmatig de kostprijzenormen (sinds 2012 de FS3-norm). De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor het prijsbewust bouwen in de huursector voor verbetering vatbaar. De prestaties in de koopsector krijgen de beoordeling goed.

- Ten opzichte van de vorige visitatie, waarbij Providentia op deze operationele doelstelling een voor verbetering vatbaar kreeg voor beide activiteiten, heeft de SHM dus inspanningen geleverd, maar

op basis van de onderstaande analyse blijft het oordeel “voor verbetering vatbaar” van de visitatiecommissie behouden voor de huuractiviteiten.

- Prijsbewust bouwen wordt onder andere gemeten op basis van de vergelijking met de maximale kostprijsnorm zoals die door de Vlaamse overheid is bepaald. De mate waarin de SHM deze FS3-norm kan aanhouden tijdens de realisatie (inclusief contractwijzigingen) bepaalt in hoeverre de SHM daadwerkelijk prijsbewust bouwt.
- Providentia vertrekt vanuit een visie op kostprijsbewust bouwen. Die visie begint bij het bepalen van het grondaandeel. Providentia houdt rekening met de ruimtelijke rentabiliteit (densiteit) en de maximale leningsplafonds (van gesubsidieerde hypothecaire leningen) in het geval de grond bestemd is voor koopactiviteiten. Ze onderzoekt welke typologieën er mogelijk en wenselijk zijn. SHM gaat voorafgaandelijk in dialoog met de gemeentes van het actieterrein omdat ze afhankelijk is van de dichtheden (woningen per hectare) die door de gemeenten worden toegestaan of opgelegd. De SHM heeft in de voorbije visitatieperiode anderzijds niet veel gronden aangekocht, een sporadische opportuniteit niet te na gesproken.
- Voor de koopsector is de FS3-kostprijsnorm minder relevant maar is vooral de verkoopbaarheid van belang. Op basis van de beschikbare gegevens, blijkt de termijn waarbinnen de koopwoningen verkocht worden, heel kort te zijn. De SHM slaagde er meestal in om de aktes te laten verlijden in hetzelfde jaar van de oplevering. De koopwoningen van Providentia zijn dus verkoopbaar aan het doelpubliek.
- De gemiddelde verkoopprijs voor een woongelegenheden lag in 2020 rond de 208.600 euro, het gemiddelde ontleenbedrag op 199.245 euro. Dit is lager dan het maximale ontleeningsbedrag dat een koper bij de VMSW kan ontlene (zie website VMSW). Dit is telkens een lichte stijging ten opzichte van 2019.
- De SHM kan een invloed op de verkoopprijs uitoefenen door een lager aandeel van de venale waarde van de grond in de prijs op te nemen. Tot 2017 kon een SHM maximaal 75% van de venale grondwaarde in rekening brengen, vanaf 2017 is het maximum 100%. Providentia blijft daar telkens onder en hanteert nog steeds de 75%-norm, wat de prijszetting voor kopers ten goede komt. In de praktijk streeft de SHM naar een verkoopwaarde tussen de 50% en de 75%. Verder kan de SHM de prijs beïnvloeden door de afwerking van de woning. Providentia levert de koopwoningen in principe af zonder vloerafwerking in slaapkamers en in nachthal en keuken.
- Providentia zet in op wederinkoop en herverkoop van sociale koopwoningen. Er zijn sinds 2016 4 woningen aangekocht en 3 opnieuw verkocht (zie OD 1.2).
- Bij renovatieprojecten gaat de SHM na welke optie - vervangingsbouw inclusief mogelijke verdichting of renovatie - het meest kostefficiënt is (zie OD 2.1). In sommige gevallen zou vervangingsbouw het beste en het meest kostenefficiënt zijn maar door de beperking van het aantal woon- en bouwlagen volgens het gewestplan is renovatie toch het meest aangewezen. Dit geldt natuurlijk specifiek voor het verouderd patrimonium met meer dan 2 bouwlagen.
- In de periode 2016-2021 heeft de SHM een twintigtal nieuwbouw- en renovatieprojecten (huuractiviteiten) in eigen beheer gerealiseerd of in voorbereiding waarbij de visitatiecommissie kon nagaan of het **ramingsbedrag en bestelbedrag van de werken** al dan niet onder het subsidiabel leningsplafond bleef. Indien de investeringen dit subsidiabel leningsplafond overschrijden, dient de SHM voor de overschrijding een beroep te doen op de eigen middelen of op een marktconforme en dus duurdere lening. Uit deze analyse blijkt dat de SHM het subsidiabel leningsplafond tijdens de ontwerpfase bij 15 op de 20 projecten heeft gerespecteerd en bij de bestelling ongeveer bij 10 op de 20.
- Naast het bestelbedrag van de werken is vooral **het uitvoeringsbedrag** van belang, want dit bepaalt in welke mate de SHM de kostprijsnorm (huuractiviteiten) uiteindelijk heeft gerespecteerd. Van die bovenvermelde projecten, waren er in 11 van de 20 dossiers overschrijdingen, die varieerden tussen

de 0 en 10% met 1 uitschieter tot 23%. De oorzaak van deze overschrijdingen ligt soms buiten de SHM (bijvoorbeeld de beperking van aantal bouwlagen volgens het gewestplan, de verplichting om een ondergrondse parking aan te leggen of het niveauverschil van het terrein) maar soms is dit het gevolg van materiaalkeuzes voor de SHM.

- In het bestek voor de aanstelling van de ontwerpers komt het bouwbudget wel aan bod in de gunningscriteria maar op een wat bijzondere manier. De indieners dienen een drietal referenties voor te leggen en krijgen punten van zodra de betreffende projecten werden opgeleverd onder de 110% van de VMSW-kostprijs norm. Dat garandeert niet dat de kostprijs van het aan te besteden dossier onder de FS3-norm blijft. Tijdens de jurering komt bouwkost maar in beperkte mate aan bod. Veel SHM's streven naar het behalen van 95% van de kostprijsnorm bij het ontwerp om later onvoorziene elementen tijdens de uitvoering te kunnen opvangen. Ze voorzien ook dat de kostprijs van het ontwerp maximaal 100% van de FS3-norm mag bedragen en vragen naar een kosteloze herwerking van het ontwerp in geval van overschrijding. Providentia past dit blijkbaar niet toe. De visitatiecommissie raadt de SHM toch aan om meer in te zetten op het naleven van de kostprijsnormen.
- Uit de gegevens voor de periode 2016 tot en met 2020 blijkt dat de **contractwijzigingen tijdens de uitvoering van de werken** op zichzelf meestal onder controle zijn. Op basis van hogervermelde gegevens lijkt de kiem van het kostprijsoverschrijding eerder te liggen bij de conceptfase waar de ontwerper weinig incentive heeft om de normen na te leven.
- Rekening houdend met het omvangrijke nieuwbouw-, vervangingsbouw- en renovatieprogramma van de SHM voor de volgende jaren (zie OD 1.1 en OD 2.1), is het onder controle houden van de bouwkosten van cruciaal belang. Een beperkte overschrijding van de kostprijsnormen kan een belangrijke negatieve invloed kunnen hebben op de financiële gezondheid van de SHM (zie OD 5.1). De SHM heeft de voorbije jaren wel geïnvesteerd in middelen en mensen om meer **kostenbewust** te bouwen. Enkele voorbeelden:
 - de SHM geeft uitgebreide richtlijnen mee met de architecten ("Ontwerp Onderrichtingen 002017 bij nieuwbouw- en renovatieprojecten voor Providentia cvba"). Deze bevatten een uitgebreid pakket aan eisen en aanbevelingen die gebaseerd zijn op de bouwervaring van de SHM. De aanvullingen zijn opgesplitst in diverse hoofdstukken (administratief, basisconcepten, deelstudies en bijzonder bestek);
 - de SHM maakt gebruik van de architectuurwedstrijd (zie Kester, Nieuwe Joen te Gooik of Molenstraat te Opwijk) onder andere om de bouwkost onder controle te houden. Lokale besturen (en andere belanghebbenden zoals de VMSW) krijgen de kans om deel uit te maken van de jury. Op die manier beslissen ze mee over het ingediende projectvoorstel, wat het draagvlak ervoor ten goede komt (zie OD 1.1). De aanwezige woonactoren en de beleidsverantwoordelijken bevestigden overigens dat de SHM in een heel vroeg stadium overleg pleegt met hen omtrent de technische en inhoudelijke haalbaarheid van de door haar beoogde projecten;
 - Providentia heeft een heel uitgebreid en erg overzichtelijk systeem voor de globale en de gedetailleerde opvolging van haar projecten. Dit bestaat uit een projectbeheersysteem dat de hoofd-fases en mijlpalen bevat van de grote projecten. De SHM heeft daarvoor geïnvesteerd in de nodige softwaretools gebaseerd op de Work Breakdown Structure-methodologie. Per project is een gedetailleerde opvolging beschikbaar. Dit bevat alle informatie van een project vanaf het eerste idee tot en met de definitieve oplevering, inclusief de financiële gegevens, maar ook de contact-data en werfopvolging;
 - door het feit dat de SHM zowel huur- als koopwoningen aanbiedt, kan ze bij de projectdefinitie rekening houden met de optimale subsidiëring van de infrastructuurwerken, die vaak afhankelijk is van de verhouding koop-huur. Aangezien de SHM minder koopwoningen bouwde tijdens de visitatieperiode speelde dit minder een rol;
 - de SHM zet duidelijk in op de opvolging van de werven (bv. deelname aan de (wekelijkse) werfvergaderingen) en heeft daarvoor een overzichtelijk systeem uitgewerkt.

- De SHM wordt ook geconfronteerd met een context die de **bouwkosten opdrijft**:
 - Providentia meldt dat de huidige bouwmarkt erg krap is, waardoor de SHM vaak maar een paar inschrijvingen op haar aanbestedingen binnenkrijgt met een hogere prijs tot gevolg. Tevens speelt het “Brusselse rand”-effect. Werven zijn niet altijd gemakkelijk bereikbaar door de verkeersproblematiek wat de transportkost verhoogt. Tevens stelt dit bijzondere eisen aan het grondverzet. De VMSW is zich daarvan bewust en heeft recent aanpassingen in simulatietabel FS3 doorgevoerd: de prijscoëfficiënt voor bouwen in Vlabinvest-gebied werd verhoogd van 2% naar 5%. Bouwen in de rand rond Brussel blijft immers merkkelijk duurder dan bouwen in ander niet-centrumstadgebied;
 - sommige gemeenten in het actieterrein leggen een hoge parkeernorm op of vragen de aanleg van een ondergrondse parking;
 - volgens het gewestplan mogen er in de Brusselse rand slechts projecten met 3 bouwlagen en 2 woonlagen gebouwd worden. Dit laat niet altijd een optimalisatie van de grondoppervlakte toe en maakt dat er soms gekozen moet worden voor een zeer dure totale renovatie in plaats van een efficiëntere vervangingsbouw.
- Providentia doet een beroep op subsidies en tussenkomsten voor duurzaamheidsmaatregelen (verstrekt door onder andere de Vlaamse overheid en de netwerkbeheerders zoals subsidies via het Vlaams Klimaatfonds of voor Rationeel Energieverbruik) om de kostprijs van de sociale huurwoningen te drukken (zie ook OD 2.1). In periode 2016 tem 2021 bedroeg dit ongeveer 410.000 euro. De visitatiecommissie stelt zich de vraag of de SHM alle mogelijkheden heeft benut.
- De SHM benut in beperkte mate andere methoden om haar sociaal patrimonium uit te breiden, met name de CBO-procedure (bv CBO nr.10 - Bouwen van 26 app - Stichelgatstraat in Dilbeek).

De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om haar ambitieniveau op het vlak van prijsbewust bouwen voor de huuractiviteiten scherper te stellen. Het bewaken van de bouwkost, van bij de conceptfase tot aan de oplevering is belangrijk. Providentia kan vooral bij het aanstellen van het ontwerpteam meer de nadruk leggen op het nastreven van de geldende kostprijnormen.

OD 3.2: De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: niet van toepassing

In 2020 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse huurlast per woning 294 euro. Providentia situeert zich hiermee bij de 25% SHM's met de hoogste huurlasten van de sector. Het aandeel appartementen in het patrimonium (59%), die traditioneel met hogere huurlasten gepaard gaan, is evenwel ook hoog in vergelijking met de sector. De huurlasten bleven in de voorbije periode min of meer stabiel. De SHM heeft een inzicht in de samenstelling van de huurlasten per wooncomplex en in de evolutie over de tijd. Providentia voert sinds kort voorcontroles uit bij een huuropzegging om kosten voor de vertrekkende huurder zo laag mogelijk te houden. De visitatiecommissie vindt dat de SHM goede prestaties levert voor deze doelstelling.

- De **kosten voor de huurder** bestaan uit drie componenten: de huurlasten (waarop de SHM vat heeft), maar uiteraard ook de huurprijs (die voornamelijk afhankelijk is van het inkomen van de huurder en waarop de SHM geen invloed heeft) en de nutskosten voor elektriciteit, gas en water (waar een gedeelde verantwoordelijkheid ligt bij de huurder en de SHM – zie OD 4.1). Bij Providentia bedraagt de mediaan huurprijs per maand voor een eengezinswoning 350 euro in 2020, voor een appartement 277 euro en voor een duplex 252 euro. Daarmee behoort Providentia voor eengezinswoningen en appartementen bij de 85% SHM's met de hoogste maandelijkse mediaan huurprijs van de sector en voor duplexen bij de middenmoot. Het inkomen van de huurder en in mindere mate de marktwaarde van de woning zijn het meest bepalend voor de huurprijs. Daarom wordt de huurprijs van sociale woningen niet als prestatie van een SHM beschouwd maar als een effectindicator. Het mediaan equivalent netto belastbaar inkomen van de huurders van Providentia ligt met 15.819 euro

(2020) bij de middenmoot van de sector. Gemiddeld besteden de huurders 20,44% van hun maandelijks inkomen aan huur (= gemiddelde woonquote voor alle sociale huurders van de SHM). Bij ongeveer 90% van de SHM's ligt dit lager. De nieuwe huurprijsberekening van 2020 heeft een verhogende impact gehad op de huurprijzen bij Providentia. Niettemin is het zo dat het verschil tussen de aangerekende sociale huur en de (huur)marktwaarde voor een woning, een appartement en een duplex respectievelijk ongeveer 394 euro, 392 euro en 378 euro bedraagt. Dit is vrij hoog in vergelijking met de rest van de sector. De sociale huurders betalen met andere woorden gemiddeld gezien een substantieel lagere huurprijs dan op de private markt.

- De **gemiddelde huurlast** per woonegelegenheid bij Providentia bedroeg 294 euro per jaar (cijfers 2020). Daarmee behoorde Providentia tot de 25% SHM's met de hoogste huurlasten van de sector. Het niveau van de huurlasten houdt normalerwijze sterk verband met het aandeel van het patrimonium dat uit appartementen bestaat. Aan appartementen zijn meestal hogere huurlasten gekoppeld door de kosten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen (traphal, lift, groen, ...). Bij Providentia bedraagt het aandeel appartementen 59%. Dat is bij de 25% hoogste van de sector.
 - De **totale huurlast** voor alle huurders samen bedroeg ongeveer 916.000 euro in 2020. De vier belangrijkste posten zijn de vergoedingen voor het onderhoud van CV (373.000 euro), voor onderhoud gemene delen (222.000 euro), voor onderhoud liften (68.000 euro) en voor afstand van verhaal brandverzekering (ongeveer 73.000 euro).
 - Providentia onderneemt een aantal **acties** om de huurlasten en de kosten voor nutsvoorzieningen voor de huurder onder controle te houden. De SHM heeft inzicht in de samenstelling van die lasten per woning of per groep van woningen over een langere periode. Sommige initiatieven van de SHM hebben een directe impact op de huurlasten of op de kosten voor de nutsvoorzieningen voor de huurders:
 - Providentia heeft een brandverzekering afgesloten ('afstand van verhaal ten opzichte van huurder'). De kost hiervan voor de huurder bedraagt ongeveer 20 euro per jaar. Dit houdt in dat de huurder enkel een brandverzekering moet afsluiten voor zijn inboedel. Vanuit het standpunt van de huurder doet dit de kosten dalen. Hij dient immers geen individuele brandverzekering voor de huurdersaansprakelijkheid meer af te sluiten. Dit is een praktijk die alle SHM's toepassen, ook om zeker te zijn dat de huurdersaansprakelijkheid is afgedekt door een verzekering;
 - voor gemeenschappelijke delen in projecten wordt er via het Vlaams Energie Bedrijf (VEB) energie geleverd. Zij garanderen de laagste prijs;
 - het openbaar domein en dus het onderhoud ervan wordt overgedragen aan de gemeentes;
 - bij een nieuwe verhuring zal de SHM de online test voor de meest voordelige energieleverancier uitvoeren. In 2018 nam Providentia deel aan de Switch-campagne van Komosie vzw om met kwetsbare gezinnen na te gaan of zij al dan niet voordeel hebben bij een verandering van energiecontract of -leverancier. In de praktijk werd hiervoor samengewerkt met de energiesnoeiers van groep Intro. De campagne ging door in het kantoorgebouw van Providentia;
 - indien een huurder beweert dat de energiekosten van zijn woning oplopen of de SHM stelt dit zelf vast, zoekt de huurdersconsulent mee naar een (al dan niet structurele) oplossing. Eventueel schakelt ze hierbij een energiescanbedrijf in;
 - sinds 2021 heeft de SHM aparte meters voor koud en warm water en verwarming geplaatst waar er gezamenlijke toestellen zijn; op die manier kan ze sneller abnormaal verbruik detecteren (zie OD 4.1). Deze oefening is evenwel nog niet afgerond, vooral voor het waterverbruik.
- Andere actiepunten sorteren een effect op langere termijn:
- de SHM probeert zo onderhoudsvriendelijk mogelijk te bouwen en dit vanaf het concept. Ze probeert gemeenschappelijke delen en liften zoveel mogelijk te vermijden. Daarvoor heeft ze een aparte checklist voorzien in de ontwerprichtlijnen voor haar ontwerpers (zie OD 3.1);
 - bij de intredende plaatsbeschrijving geeft de SHM aan de huurder uitleg over de technische installaties;

- Providentia vergelijkt regelmatig prijzen van onderhoudscontracten en werkt met raamovereenkomsten voor aankopen en werken. Volgens de SHM levert dit betere prijzen en efficiëntiewinsten op;
- daarnaast is de SHM aandeelhouder van het Aster-project. Met dit project, dat gesteund is door de Europese Commissie en de Europese Investeringsbank, wil de sector 60.000 zonnepanelen installeren op sociale woningen in Vlaanderen.
- Tijdens de visitatiegesprekken met de welzijnsactoren en de huurders kreeg de visitatiecommissie een gemengd beeld omtrent de hoogte van de huurlasten. Sommige actoren vonden die vrij hoog in vergelijking met de huur zelf. In de oefening omtrent de nieuwe missie, visie en waarden van de SHM werd niet de nadruk gelegd op het betaalbaarheidsaspect van sociaal wonen. Volgens de visitatiecommissie had dit meer aan bod kunnen komen. De organisatie had dit vervolgens kunnen vertalen naar concrete, SMART vertaalde doelstellingen. Dit zou dan de betaalbaarheid van het sociaal wonen ten goede komen.
- De SHM zet in op het ondersteunen van de **verantwoordelijkheid van huurders** om zo de huurlasten verder te drukken (groenonderhoud gemeenschappelijke delen en zout strooien). In de nieuwbouw-appartementsgebouwen zal de SHM eerst aan de huurders vragen of ze willen instaan voor het schoonmaken. Dit lukt vrij goed in de kleinere complexen.
- **Onderhoud en herstel**, wie doet wat en wie betaalt, huurder of verhuurder? Het is over het algemeen niet altijd even duidelijk voor de huurder. Providentia hanteert daarom het “ZieZo!” ...Handig boekje voor huurders” dat onder andere de rechten en plichten van de (ver)huurder verduidelijkt. Het gebruik van het “ZieZo!”-boekje of een gelijkwaardig alternatief leidt ertoe dat de huurder weet welke kosten te zijner laste vallen en dit komt de betaalbaarheid ten goede. De SHM heeft dit werk-instrument verder aangevuld voor het eigen gebruiksgemak. Dit boekje is een onderdeel van de huurdersmap die de SHM bezorgt aan nieuwe huurders.
- De SHM heeft een kleine onderhoudsploeg (zie hoofdstuk 3 en OD 5.2). De huurders kunnen uitzonderlijk voor bepaalde herstellingen ten laste van de huurder vrijblijvend een beroep doen op de medewerkers van die ploeg. Voor interventies rekende Providentia aan de huurders in 2020 35 euro per uur aan (zonder BTW). De gebruikte, grote materialen worden doorgerekend aan kostprijs. Voor klein materiaal wordt een forfait gebruikt (15 euro in 2020).
- Bij de opzegging van het huurcontract voert de SHM een **voorcontrole** uit waarbij een medewerker ter plaatse gaat om de eventuele huurschade te bekijken. Bij een dergelijke voorcontrole kan de SHM aangeven welke elementen de huurder zelf tijdig kan oplossen, waardoor in sommige gevallen dure afrekeningen voor de huurder voorkomen kunnen worden (zie OD 4.1).

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Het sociaal beleid van Providentia wordt opgenomen door een **Afdeling Huurdersrelaties en een Afdeling Verhuur en Verkoop**, beide geleid door het diensthoofd Klanten. De Afdeling Huurdersrelaties telt 3 huurdersconsulenten en een administratieve medewerker. De Afdeling Verhuur en Verkoop telt 2 kandidatenconsulenten en 4 medewerkers voor verkoop en leningen, projecten, financiën en administratie.

OD 4.1: De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: niet van toepassing

Providentia zorgt voor huisvestingsondersteuning gedurende de hele huurperiode. Ze verstrekt informatie aan nieuwe huurders en tracht begeleidingsnoden van bij het begin goed in te schatten. Tijdens

de bewoning is de SHM een aanspreekpunt bij vragen en problemen en is er een netwerk aan partners om bewoners bij te staan. De SHM ontwikkelt initiatieven om bewoners bewust te maken van een gezond en kosten- en milieubewust woongedrag en ze biedt een goede ondersteuning bij verhuis naar aanleiding van renovaties. Bij opzegging is er een voorcontrole om huurschade te vermijden. Actoren met wie de visitatiecommissie kon praten, spreken in het algemeen over een positieve evolutie wat betreft het sociaal beleid. De visitatiecommissie vindt dat Providentia voor deze operationele doelstelling een goede prestatie neerzet.

- Bij de **toewijzing** schrijft Providentia meerdere kandidaten aan. Er is sprake van een 10-tal kandidaten bij makkelijk verhuurbare woningen, een 20-tal bij moeilijker verhuurbare. De kandidaten kunnen de woning vooraf bezichtigen op een door de SHM vastgelegd moment.
- De ondertekening van het huurcontract gebeurt individueel, behalve bij nieuwbouwprojecten. Op dat moment maakt de huurder kennis met zijn/haar vaste huurdersconsulent. De SHM plant om vanaf 2022 om de veertien dagen per huurdersconsulent vijf huurders tegelijk bijeen te brengen voor de ondertekening van het huurcontract, enerzijds om efficiëntieredenen, anderzijds om vanuit de onderlinge interactie tussen de huurders hen nog beter te informeren. Bij de ondertekening overloopt de SHM de huurdersmap, die onder meer het huurcontract bevat en een aantal afspraken, een contactfiche en het Ziezo!-boekje (zie OD 6.1). Een externe organisatie verzorgt de plaatsbeschrijving en zorgt daarbij voor de overnamedocumenten van nutsvoorzieningen en uitleg over de toestellen. Voor eventuele bijkomende vragen kunnen huurders bij de technische dienst terecht. Bij nieuwbouwprojecten is het de technische dienst die een toelichting geeft aan de nieuwe huurders en die hen een technische informatiebrochure bezorgt. Gelet op het feit dat de technische dienst daar, naar eigen zeggen, goede reacties op krijgt, suggereert de visitatiecommissie om een dergelijke brochure ook voor de andere woningen en nieuwe huurders te overwegen.
- Om problemen van dubbele huur (te verlaten woning – nieuwe woning) te beperken probeert de SHM de toewijzing van de woning zo snel mogelijk op te starten; dat is nog uitdrukkelijker het geval bij nieuwbouwprojecten.
- Voor **versnelde toewijzingen** voor bijzondere doelgroepen bestaat er binnen de werking van Providentia geen overleg met actoren. OCMW's, CAW en andere organisaties doen voorstellen op individuele basis. De actoren op de visitatiegesprekken waren doorgaans tevreden over de samenwerking en over de manier waarop de versnelde toewijzingen gebeuren. Zo is er volgens een respondent bij eventuele weigeringen sprake van een consistent verhaal. Tijdens de visitatieperiode heeft Providentia jaarlijks gemiddeld een vijftal woningen versneld toegewezen. Voordracht van kandidaten voor versnelde toewijs komt vooral van de OCMW's. Daarnaast wees de SHM jaarlijks ook een vijftal woningen om bijzondere omstandigheden van sociale aard toe.
- Op haar website beklemtoont Providentia de vereiste van een **basiskennis Nederlands** na één jaar sociaal huren. Ze verwijst daarbij naar de website van het Agentschap Integratie en Inburgering voor informatie en naar organisaties die gratis lessen aanbieden. De SHM vermeldt op de website de mogelijke sancties, maar ook de mogelijkheden van vrijstelling of uitstel. Voorts attendeert ze in de inschrijvingsbrief de kandidaten op die vereiste en verwijst ze door naar partners die ondersteuning kunnen bieden. Bij de contractondertekening komt de taalkennisvereiste eveneens ter sprake. De huurdersconsulent bespreekt die vereiste bij het eerste huisbezoek en bevestigt dit met een schrijven. De SHM controleert na 6 maanden of de nieuwe huurder het attest basisniveau al heeft behaald en herhaalt zo nodig de vereisten en ondersteuningsmogelijkheden. De SHM besteedde aan dit thema eveneens aandacht in de Huurderskrant.
- Sinds 2021 (na de aanwerving van de eerste huurdersconsulenten) brengt de SHM een eerste **huisbezoek aan nieuwe bewoners**, drie maand na intrede in de woning. Op dat moment maakt de huurdersconsulent een huurdersprofiel op en worden de huurdersverplichtingen nog eens overlopen en gecontroleerd. Dit is een aanleiding om vragen of problemen bespreekbaar te maken en er

wordt ook gepolst naar tevredenheid over de woning en de omgeving. Indien nodig of gewenst, volgt na 6 maanden een opvolgbezoek. Bij huurders met een begeleidingsovereenkomst volgt na 12 en 24 maanden een bijkomend huisbezoek. Andere huisbezoeken organiseert de SHM niet systematisch; die gebeuren enkel op basis van meldingen of problemen.

- **Sociale ondersteuningsnoden** bereiken de SHM via de eigen medewerkers, huurders en actoren. Welkijks is er binnen Providentia een overleg tussen de hoofden van de klantendienst en de technische dienst waarop probleemsituaties worden besproken. Het is de huurdersconsulent die sociale problemen en ondersteuningsnoden opneemt met de huurder en verder opvolgt. De SHM probeert de problemen aan te pakken via een schrijven, een huisbezoek of burenbemiddeling. Wanneer ze deze problemen moeilijk zelf aankan of wanneer er sprake is van psychosociale problemen, kan Providentia een beroep doen op haar netwerk van partners, die meer specifieke of meer intensieve ondersteuning kunnen bieden. De SHM werkt onder meer samen met de OCMW's uit het actieterrein, CAW Halle-Vilvoorde, BAZ (Begeleiding Aanklampende Zorg voor sociale huurders) en lokale partners in de gemeenten van het actieterrein. Naast ad hoc overleg met deze partners, is er in sommige gemeenten een meer structureel overleg. In Roosdaal, Liedekerke en Galmaarden neemt Providentia deel aan het 'overleg woonkwaliteit' en in Grimbergen en Kampenhout aan een sociaal (woon)actorenoverleg waaraan OCMW, gemeente, de IGS-woonconsulenten en de politie deelnemen. Daarop worden zowel beleidsitems (woningkwaliteit, leefbaarheidsproblemen, enzovoort) als individuele dossiers besproken. Providentia probeert dergelijk sociaal overleg in zoveel mogelijk gemeenten georganiseerd te krijgen, omdat dit overleg zowel de samenwerking verbetert als dat het een aanleiding is tot nieuwe sociale initiatieven. Woon- en welzijnsactoren toonden zich doorgaans tevreden over de samenwerking, vooral sinds de huurdersconsulenten in dienst zijn. Ze benadrukken de goede wil die aanwezig is in het team, maar sommigen wezen toch op een tekort aan begeleidingscapaciteit bij de SHM zodat nog behoorlijk veel wordt verwacht van de partnerorganisaties en gemeenten. Providentia informeert in haar jaarverslag uitvoerig over de sociale meldingen en over de huisbezoeken die ze daarvoor doet.
- Providentia maakt gebruik van haar website, folders, een halfjaarlijkse huurderskrant voor alle huurders, gerichte nieuwsbrieven en huurderskranten om bewoners ook tijdens de huurperiode goed te kunnen **informer**. Daarnaast maakt de SHM gebruik van LinkedIn (vooral naar actoren gericht) en van Facebook. (zie OD 6.1)
Die media zet ze onder meer in om huurders te sensibiliseren voor een **gezond, kosten- en milieubewust woongedrag** en voor een goed **onderhoud van de woning** via tips op de website, in de huurderskrant en op Facebook, bijvoorbeeld over water- en energiezuinigheid, verluchten of afvalverwerking. Ze verwijst daarbij steeds naar de tips in het Ziezo!-boekje en naar het 'Ziezo! ... handig boekje over gezond wonen', met veel informatie over onder andere onderhoud van de woning, verluchten of vochtproblemen. In 2019 nam Providentia deel aan de Switch-campagne van Komosie vzw om met kwetsbare gezinnen na te gaan of zij al dan niet voordeel hebben bij een verandering van energiecontract of -leverancier. Wanneer de huurdersconsulent tijdens een huisbezoek condensatie- of vochtproblemen opmerkt, sensibiliseert ze over ventileren of brengt ze zo nodig de technische dienst op de hoogte. Die dienst maakt daarbij gebruik van vochtmeters. Indien een huurder beweert dat de energiekosten van zijn woning oplopen of de SHM stelt dit zelf vast, zoekt de huurdersconsulent mee naar een (al dan niet structurele) oplossing. Eventueel schakelt ze hierbij een energiescanbedrijf in. In 2021 is de SHM gestart met het plaatsen van aparte tellers voor koud en warm water en verwarming waar er gezamenlijke toestellen zijn. Op die manier kan ze sneller abnormaal verbruik detecteren (zie OD 3.2).
- Providentia informeert bewoners over de **onderhouds- en herstelplicht** op de website. De meeste informatie is terug te vinden in het Ziezo!-boekje dat daar te downloaden is. De website verwijst voor problemen met de centrale verwarming, boilers, kranen en wc-spoelsystemen enerzijds en de lift anderzijds, door naar een externe firma die 24/7 bereikbaar is. Voor andere dringende problemen

buiten de kantooruren verwijst ze naar het 112-noodnummer. Gewone technische (maar ook administratieve) problemen kan de huurder aanmelden via een meldingsformulier of via de telefoon of mail.

- De recente tevredenheidsmeting (zie OD 6.3) wijst op een **matige tevredenheid over het onderhoud** van de woning en de gemeenschappelijke delen en over het snel en goed oplossen van problemen aan de woning. Dat bleek ook uit het gesprek met de actoren en de huurders. Vooral de externe dienstverlening bij verwarmings- en sanitaire gebreken vinden zij problematisch. De SHM is zich daarvan bewust en heeft daarom een nieuwe raamovereenkomst uitgeschreven met onder andere voorwaarden die de dienstverlening moeten verbeteren. De raamovereenkomst bevat twee percelen; één ervan werd gegund aan een andere firma (vanaf 2022).
- Over de mogelijkheid van **aanpassingswerken** aan de woning informeert Providentia op de website. Daar is ook een folder te vinden over de tegemoetkoming van de provincie Vlaams-Brabant voor werken die de woning functioneel aanpassen aan de fysieke toestand van ouderen of personen met een beperking. Huurdersondersteuning bij het aanvragen van tegemoetkomingen gebeurt doorgaans door OCMW of CAW omdat de vraag voor aanpassingen meestal via hen komt. De SHM gaat effectief in op vragen naar woningaanpassing (zie ook OD 1.5). Dat kan gaan van het plaatsen van handgrepen tot het vervangen van een zitbad door een douche. De kosten zijn voor kleine ingrepen ten laste van de huurder, maar voor grotere ingrepen zoals het vervangen van een bad door een douche staat de SHM doorgaans zelf in. Providentia zal echter altijd eerst nagaan of mutatie naar een meer aangepaste woning niet wenselijker is.
- Bij noodzakelijke **verhuisbewegingen** naar aanleiding van een renovatie of vervangingsbouw organiseert Providentia een bewonersvergadering, samen met het betrokken gemeentebestuur. Daarna stuurt ze nog een brief met informatie en begeleidt de SHM of het OCMW de huurders op individuele basis. De SHM geeft sinds 2021 huurders die hun woning verplicht moeten verlaten voor renovatie een verhuispremie van 250 euro, naar analogie met een bestaande praktijk om een dergelijke toelage te geven aan huurders die omwille van onderbezetting muteren. Huurders moeten voor de nieuwe woning geen nieuwe huurwaarborg betalen. De visitatiecommissie vindt dit een goede aanpak.
- Providentia heeft een aanpak uitgewerkt bij **onderbezetting** (zie ook OD 1.5). Huurders met meer dan 2 slaapkamers teveel heeft de SHM per brief uitgenodigd om zich vrijwillig in te schrijven voor mutatie naar een kleiner pand, met een beperkt resultaat. Daarom besliste de SHM om in een tweede fase alle huurders die onderbezet wonen de mogelijkheid te bieden om zich in te schrijven voor een informatiemoment dat ze per actierrein van een IGS wil organiseren. Intussen zijn al een aantal van die vergaderingen doorgegaan. In haar Huurderskrant van december 2020 publiceerde zij hierover een artikel en in september 2021 stuurde ze een nieuwsbrief naar de gemeenten om hen in te lichten en medewerking te vragen voor een informatiemoment. Providentia geeft een eenmalige premie van 250 euro aan de huurders die verhuizen naar aanleiding van onderbezetting.
- Bij overbezetting stuurt de SHM een brief met de vraag om een mutatie naar een grotere woning aan te vragen. Ze voegt bij de brief het mutatieformulier, dat ook op de website te vinden is.
- De **coronapandemie** was een aanleiding om extra maatregelen te nemen. Zo verspreidde de SHM in maart 2020 een speciale Huurderskrant, helemaal gewijd aan de coronamaatregelen en de gevolgen ervan in de werking van Providentia, meer in het bijzonder voor de huurders. Daarnaast nam de SHM in 2020 telefonisch contact op met huurders met een achterstal om met hen die problematiek te bespreken, maar tegelijk om te peilen naar de eventuele nood aan extra hulp. Ze bereikte op die manier 374 huurders. Op voorstel van Providentia besliste de gemeente Grimbergen bovendien om, zolang het coronabudget toereikend is, een premie van €500 toe te kennen aan kandidaat-huurders die 3 jaar op de wachtlijst voor een sociale huurwoning staan. Midden 2021 betrof het een 50-tal gezinnen.

- Om de wederverhuring en het **einde van de huurovereenkomst** vlot te doen verlopen, werkt Providentia sinds kort met een systeem van een 'voorinspectie'. Kort na de opzegging gaat een medewerker langs om de staat van de woning in te schatten en bezorgt de huurder een (standaard)checklist. Een dergelijke voorcontrole heeft als voordeel de huurder te kunnen adviseren over nodige herstelwerken ten einde huurschade te vermijden. De SHM kan zich op haar beurt een beeld vormen van de staat van de woning, zodat de wederverhuring vlotter kan verlopen. Op de website staan een model opzegbrief en een aantal tips voorbij een nakende verhuis.

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

Beoordeling: huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: niet van toepassing

Providentia houdt de redenen voor beëindiging van de huurovereenkomst bij, waarbij huurdersachterstal de belangrijkste is. De SHM spreekt huurders met achterstal aan en laat de nodige ruimte voor oplossingen. Ze werkt daarvoor samen met de OCMW's in het actieterrein. Bij diverse soorten problematisch woongedrag heeft Providentia een uitgestippelde aanpak, waarbij ze in een aantal gevallen relevante partners betreft die begeleiding bieden om zo uithuiszettingen te vermijden. Woon- en welzijnsactoren toonden zich bij de visitatie positief over de samenwerking. Verder besteedt de SHM voldoende aandacht aan sensibilisering rond fraude, wat ertoe bijdraagt dat het aantal uithuiszettingen om die reden beperkt is. Globaal zet de SHM een goede prestatie neer voor deze operationele doelstelling.

- De SHM **beëindigde** in 2019 twaalf **huurovereenkomsten**, waarvan zeven uithuiszettingen. In 2020 ging het om acht dossiers, waarvan 5 uithuiszettingen. Tussen 2016 en 2020 waren er jaarlijks 4 tot 7 uithuiszettingen. Telkens lagen voornamelijk huurdersachterstallen aan de basis, soms ook leefbaarheidsproblemen of fraude. Naast de situaties waarin zij zelf initiatief nam, registreert Providentia ook het aantal beëindigingen op initiatief van de huurder. De redenen daarvoor ('aankoop woning of verhuis buiten patrimonium', 'verhuis woonzorgcentrum', 'overlijden' of 'mutatie') zijn evenwel niet van aard om er veel beleidsmatige informatie te kunnen uit afleiden. De visitatiecommissie suggereert om de bevraging hierover te verfijnen.
- De procedure bij **huurdersachterstal** voorziet dat de huurdersconsulenten de huurders die meer dan een maand achterstand hebben contacteren in de eerste helft van de maand. Zij bespreken met de huurder onder meer de mogelijkheid van een afbetalingsplan. Conform de samenwerkingsovereenkomsten verwittigt Providentia dan het OCMW om die huurders te contacteren. In Londerzeel is een LAC (lokale adviescommissie) wonen actief, waar Providentia en het OCMW, samen met de betrokken huurder, het probleem bespreken en naar een oplossing zoeken. Telkens op het eind van de maand stuurt de SHM een herinneringsbrief aan de huurders, terwijl de OCMW's op datzelfde moment een overzicht krijgen van de huurders met een achterstal. Bij hogere bedragen neemt de huurdersconsulent ook telefonisch contact of gaat deze op huisbezoek. Halen die brieven en de contacten door de SHM of het OCMW niets uit, dan maakt de consulent het dossier na 3 maand over aan de advocaat met het oog op een verzoeningspoging bij de vrederechter. Blijft een schikking uit, dan wordt een procedure ten gronde gevoerd. Ook dan heeft de huurder tot de dag van uithuiszetting nog de kans om zijn achterstal te betalen, maar een afbetalingsplan is na het vonnis tot uithuiszetting niet meer mogelijk.

Omdat de praktijk en de procedures huurdersachterstal en huurdersbegeleiding niet helemaal overeenkomen, adviseert de visitatiecommissie beide op elkaar af te stemmen. Een procedure conform de praktijk vormt immers een meer robuuste basis voor het overdragen van werkzaamheden bij ziekte en personeelwissels, én het is een goed vertrekpunt voor het doorvoeren van aanpassingen en verbeteringen.

In haar brieven aan huurders met achterstal maakt de SHM steeds duidelijk dat, indien het inkomen gewijzigd is, de huurprijs mogelijk kan herzien worden. Ze wijst ook op de mogelijkheid van een

afbetalingsplan. Volgens de procedure streeft de SHM naar een afbetaling binnen de 18 maanden met een minimumbedrag van 25 euro per maand. Eind 2020 waren er 183 huurders met een afbetalingsplan, voor in totaal ruim 160.000 euro. Dat is voor beide parameters een grote stijging tegenover eind 2019, toen er 56 huurders met een afbetalingsplan waren, samen goed voor ruim 38.000 euro. Dat eind 2020 bijna 30% van de huurders met achterstal een afbetalingsplan hadden tegenover 10% eind 2019 wijst op een goede aanpak in een context van stijgende huurdersachterstallen zittende huurders, zowel globaal als per zittende huurder (eind 2020 een bedrag dat bijna twee keer hoger lag dan eind 2019 en 40% meer huurders met achterstal).

In een rubriek 'ik kan niet betalen' die de SHM heeft opgenomen op haar website, raadt ze huurders met betalingsmoeilijkheden een gesprek met de klantendienst aan. Ze moedigt huurbetaling via domiciliëring aan om op die manier te verzekeren dat er geen huurachterstal ontstaat door vergetelheid.

Welzijnsactoren waarmee de visitatiecommissie kon spreken, stelden dat de SHM openstaat voor een regeling en zich inzet om te voorkomen dat huurderachterstallen tot een beëindiging van de huurovereenkomst zouden leiden. Verschillende actoren getuigden dat ze de achterstallijsten maandelijks doorgestuurd krijgen, dat er regelmatig contacten zijn met de huurdersconsulenten en dat de SHM de achterstallen zelf goed opvolgt. Ze noemen de afbetalingsplannen van Providentia zeer redelijk.

- **Problematisch** woongedrag kan eveneens tot uithuiszetting leiden. Op haar website geeft Providentia een aantal tips voor goed nabuurschap en ze verwijst daarbij naar het betalende (Nederlandse) 'Burenboekje'. Ze herinnert huurders in haar infomap aan een aantal 'goede afspraken' die goed nabuurschap moet bevorderen en burenruzies vermijden.

In geval van burencollicten verwijst de SHM door naar CAW, het project burenbemiddeling van de provincie Vlaams-Brabant of de wijkagent. Bij geluidsoverlast of overlast met dieren maant ze de huurder aan en zo nodig doet ze een huisbezoek of verwijst ze door naar de politie. Bij problemen met onderhoud van woning of tuin of bij een psychische problematiek plant de SHM een huisbezoek in en waar nodig leidt ze huurders toe naar CAW, BAZ (Begeleiding Aanklampende Zorg) of gepaste hulpverlening. Providentia werkt met CAW Halle-Vilvoorde samen voor preventieve woonbegeleiding. Eind 2018 is ze in het project 'Begeleiding Aanklampende Zorg' (BAZ) gestapt. Dit project, dat stoelt op een samenwerking tussen de Geestelijke Gezondheidszorg, het CAW, de SHM's en SVK's in de regio, is er voornamelijk voor sociale huurders met een vermoeden van ernstige psychische problemen en een ontoereikend netwerk in psychologische ondersteuning. In de jaren 2019-2020-2021 deed Providentia respectievelijk 13 en twee maal 17 meldingen; gemiddeld worden huurders voor een viertal maanden begeleid. Providentia ervaart dit project, dat voorlopig is verlengd tot midden 2022, als een grote ondersteuning. Ook de begeleiding door CAW, naar wie in diezelfde periode in totaal 32 huurders werden doorgestuurd, ervaart de SHM als zeer positief. De actoren waarmee de visitatiecommissie sprak, evalueren de samenwerking met de SHM als positief, al kan dit volgens hen nog geoptimaliseerd worden door een snellere doorverwijzing.

- Providentia licht bewoners voldoende in over hun plichten, teneinde een opzegging van de huurovereenkomst wegens **domiciliefraude** te vermijden. Van bij de inschrijving informeert ze de kandidaat-huurder via het inschrijvingsbewijs dat hij elke wijziging van gezinssamenstelling snel dient mee te delen. De SHM herhaalt dit bij toewijzing, in het contract en in het gesprek dat de huurdersconsulent met de nieuwe huurder voert. Ook op de website en in een nummer van de Huurderskrant neemt ze die verplichting op en ze waarschuwt voor de gevolgen bij het niet nakomen ervan. Positief is dat de SHM bij problemen de huurder contacteert en, in sommige gevallen in samenwerking met het OCMW, tracht om met de betrokkene tot een schikking te komen. De aanpak van problemen is omschreven in een procedure (zie ook OD 5.3).

- Door regelmatige besprekingen in het Directiecomité en de Raad van Bestuur en een uitvoerige verslaggeving in het Jaarverslag brengt de SHM haar aandeelhouders en partnerschap tijdig en met oog voor detail op de hoogte van deze problematieken en de aanpak van de SHM.

OD 4.3: De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan

Beoordeling huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: niet van toepassing

Providentia verzamelt informatie over het samenleven door de aanwezigheid in de wijken van de sociale en technische dienst en van blokverantwoordelijken en door de samenwerking met andere actoren. In deze wijken lijken er momenteel geen grote leefbaarheidsproblemen te zijn. Indien er toch problemen opduiken, zorgt de SHM samen met haar partners voor oplossingen. Dit gebeurt vooral individueel, al zijn er aanzetten en zekere realisaties om het samenleven ook op wijk- en buurtniveau te verbeteren. Dat is zeker zo in de grotere wijken waar een buurtwerking actief is en de SHM er haar medewerking verleent. Bij de bouwactiviteit is er aandacht voor sociale mix en een aangename woonomgeving. De commissie oordeelt dat de SHM een goede prestatie levert voor deze operationele doelstelling.

- Van een sociale huisvestingsmaatschappij wordt verwacht dat zij een **duidelijke en onderbouwde visie** heeft op het vlak van leefbaarheid. Providentia heeft geen uitgeschreven of duidelijk gecommuniceerde visie op leefbaarheid, maar uit de praktijk blijkt dat de SHM bij haar nieuwbouwprojecten en bij grote renovaties aandacht heeft voor leefbaarheid (sociale mix, typologieën, inrichting openbaar domein en ontmoetingsmogelijkheden). In haar bestaande projecten stuurt ze aan op buurtwerking in de meeste fragiele wijken en ze verleent er haar medewerking aan met haar huurdersconsulenten en het faciliteren van een lokaal (buurtlokaal of materiaallokaal) of grond (onder andere moestuintjes).
- Providentia doet geen systematisch onderzoek naar de leefbaarheidssituatie in haar patrimonium, maar krijgt via verschillende kanalen **zicht op de leefbaarheid** in haar wijken. Dat is onder meer zo door de huisbezoeken van de huurdersconsulenten, de geregelde aanwezigheid van haar technische ploeg in de wijken en woningen, en door de inzet van blokverantwoordelijken in een aantal appartementsgebouwen. Daarnaast komen er signalen van bewoners en van partners (zoals politie, lokale besturen en welzijnsactoren) en is er sinds kort de maandelijkse aanwezigheid van een huurdersconsulent en een medewerker van de technische dienst in het buurthuis van de Reinaertwijk in Dilbeek. Het is de bedoeling om, bij positieve evaluatie, deze dienstverlening uit te breiden naar de wijk Borrekensveld in Grimbergen. Uit gesprekken met de SHM en andere actoren leidt de visitatiecommissie af dat er in het actieterrein van Providentia momenteel geen grote leefbaarheidsproblemen zijn. Wanneer zich problemen voordoen, blijven deze veelal kleinschalig (bijvoorbeeld hangjongeren, burenruzies of sluikstorten). De SHM registreert de sociale meldingen en informeert daarover in haar Activiteitenverslag. Daaruit blijkt bijvoorbeeld dat het aantal meldingen van 147 in 2019 opliep tot 255 in 2020. Volgens de SHM is dit zowel gevolg van de coronasituatie als van de drempeilverlagende werking die uitgaat van de inzet van de huurdersconsulenten.
- In functie van de uitvoering van een sociaal-ruimtelijk onderzoek naar leefbaarheidsproblemen in sociale woonwijken door de provincie Vlaams-Brabant, deed Providentia het voorstel om dergelijk onderzoek uit te voeren in 14 van haar wijken, verspreid over 14 gemeenten in het actieterrein. De gesignaleerde leefbaarheidsproblemen gingen van sluikstorten en vandalisme, over burenc conflicten en hangjongeren tot algemene leefbaarheidsproblemen. Hier en daar gaat het om wijken waar renovaties gepland zijn en waarvoor het onderzoek input zou kunnen leveren voor de projectdefinitie van het masterplan. De provincie selecteerde uiteindelijk de wijken Oppem (Meise) en Konkelgoed (Opwijk) voor dit onderzoek.

- Individuele leefbaarheidsproblemen tracht Providentia te vermijden door bewoners via de website, de huurderskrant en de infomap voor nieuwe huurders te informeren over het samenleven in de buurt en de verwachtingen die daaromtrent bestaan (bijvoorbeeld afval, lawaai). Ze doet dat ook door in te zetten op huisbezoeken om eventuele begeleidingsnoden al snel op het spoor te komen. Indien er toch problemen ontstaan, dan stuurt de SHM aan op een gesprek tussen de betrokken partijen, gaat ze op huisbezoek of verwijst ze door naar meer gespecialiseerde partners – afhankelijk van het soort probleem en de ernst ervan (zie OD 4.2). Zelf voerde de SHM in 2019 en 2020 respectievelijk 86 en 87 huisbezoeken uit. In 2020 werden 31 huurders aangemeld bij het CAW of BAZ en werden 41 huurders doorverwezen naar de dienst burenbemiddeling. Uit gesprekken met actoren kon de visitatiecommissie afleiden dat er bij de aanpak van dit soort problemen een goede samenwerking is.
- De inzet van Providentia om **leefbaarheidsproblemen op wijkniveau** te voorkomen en aan te pakken is van meer recente datum en daar is de aanwerving van huurdersconsulenten en de vraag van de SHM voor meer structurele samenwerking met gemeentebesturen en woon- en welzijnsactoren niet vreemd aan. Dit leidde bijvoorbeeld in de Bloemetjeswijk in Kapelle-op-den-Bos tot een wijkwandeling en opvolging van de vastgestelde problemen, en in Asse tot overleg over de problemen van sluikstorten in de Gasthuisstraat. Dit overleg gaf eind 2021 op zijn beurt aanleiding tot de aanvraag door de gemeente van een impulssubsidie van de Vlaamse Rand voor de inzet van een buurtwerker om de sociale cohesie in de wijk te verhogen en de afvalproblematiek aan te pakken. Meer structureel is er op dit moment een **buurtwerking** in Dilbeek (Reinaertwijk) en in Grimbergen (Borrekensveld). De werking in de Reinaertwijk wordt getrokken door de gemeente en die in Borrekensveld door Groep Intro vzw. In de Reinaertwijk is er al tientallen jaren een buurthuis en in de wijk Borrekensveld stelt Providentia een waslokaal ter beschikking van Groep Intro vzw om er gemeenschapsactiviteiten uit te voeren; ze maakte een bedrag van 3.000 euro vrij om er opfrissingswerken uit te voeren. De SHM verleende er ook haar medewerking aan een film over de actuele jongerenproblematiek in de Vlaamse Rand, waarvoor ze een appartement ter beschikking stelde in de wijk. In Meise ging eind 2021 de gemeentelijke buurtwerking met een omgevingsonderzoek ook opnieuw van start in Oppem en in de wijk De Vlieten in Wolvertem. De gemeente wil in Oppem een buurthuis uitbouwen en daarvoor verhuurt Providentia vanaf februari 2022 aan de gemeente een woning buiten het sociaal huurstelsel. Providentia zetelt in de stuurgroep van elk van die buurtwerkingen en verleent er actief haar medewerking aan, zo blijkt uit de verslagen en uit de getuigenis van de actoren op het gesprek met de visitatiecommissie.
- Providentia vroeg in 2020 samen met de gemeente Grimbergen een provinciale subsidie ‘opwaarderen woonomgeving’ aan voor de wijk Borrekensveld en in het kader daarvan bood ze een zone aan voor de aanleg van een moestuin. Daarop voortbordurend ging ze het gesprek aan met een aantal gemeenten in het actierrein om een gelijkaardig initiatief te nemen - zoals ze zelf zegt ‘vanuit het doel om leefbaarheid in onze wijken te verhogen en sociale verbondenheid te stimuleren’.
- Providentia werkt al jaren met ‘blokverantwoordelijken’ die vooral een signaalfunctie hebben. Ze melden bijvoorbeeld sluikstorten en defecten in de gemene delen, aan lift of verwarming. Ze zorgen ook voor de snelle verspreiding van informatie vanuit de SHM. Providentia verwacht van hen niet dat ze individuele problemen van huurders of woningen opnemen. Omdat de laatste jaren steeds meer blokverantwoordelijken afhaken en moeilijk te vervangen zijn, maar ook omdat die werking niet meer naar behoren verloopt, wil de SHM deze werking hervormen met onder meer een update van het functieprofiel en een betere opvolging. Daarom besloot de raad van bestuur in oktober 2021 om te gaan werken met ‘wijkambassadeurs’ die zorgen voor een snelle integratie van nieuwe huurders en het bewaken van afspraken over het samenleven en het afvalbeheer. Ze zullen daarvoor

een degelijke vergoeding krijgen, gecoacht worden door een huurdersconsulent en in aanvang begeleid worden door Groep Intro vzw. Het is de bedoeling om die werking uit te rollen vanaf 2022. De actoren waarmee de visitatiecommissie sprak ondersteunen dit plan van de SHM ten volle.

- Van de woon- en welzijnsactoren vernam de visitatiecommissie dat Providentia veel goede wil toont om aan leefbaarheidsproblemen te werken, maar daar dikwijls niet de nodige middelen of personeel voor inzet en veeleer samenwerking zoekt met de gemeenten en extra subsidie via de provincie en de Vlaamse Rand. De visitatiecommissie vindt het een goede aanpak van de SHM om problemen en opportuniteiten snel te bespreken met de gemeentebesturen en/of andere actoren en daarvoor te streven naar een structureel forum. Ze begrijpt aan de andere kant ook de vraag van die actoren naar een meer actieve rol van de SHM. De visitatiecommissie kon immers maar een beperkt aantal eigen leefbaarheid bevorderende initiatieven van de SHM identificeren, zoals deelname aan de Sociaal Wonendag van 2019. Het is overigens wel zo dat er in een aantal grotere wijken (Reinaertwijk, Borrekensveld, Oppem) een buurtwerking is van de gemeente, die in samenwerking met vrijwilligers zorgt voor een aantal repetitieve en specifieke (zomerbarbecue, nieuwjaarsreceptie, ..) activiteiten.
- Providentia heeft in het ontwerpen van **nieuwbouwprojecten** en in de realisatie van **ingrijpende renovatieprojecten** steeds meer oog voor leefbaarheid. Dat blijkt onder andere uit haar streven naar een sociale mix en uit de aandacht die ze heeft voor de schaal van het project en de gewenste typologieën. De visitatiecommissie stelde in een aantal geplande projecten en projecten in uitvoering een groeiende aandacht vast voor de inrichting van het openbaar domein (ontmoeting, groen, trage wegen, enzovoort). Een mooi voorbeeld is de ontwikkeling van de Argosite in Londerzeel waar 45 nieuwe woningen zullen ingeplant worden, maar waar ook een attractief openbaar park wordt aangelegd met wandelpad. Ook in de strategie voor de renovatie van de Reinaertwijk heeft de leefbaarheidsproblematiek een rol gespeeld, bijvoorbeeld bij de plannen voor een ontmoetingsruimte op het gelijkvloers van een van de appartementsgebouwen. Meer voorbeelden zijn te lezen in het Activiteitenverslag van de SHM. Actoren tonen zich doorgaans tevreden over de aandacht die de SHM in nieuwe projecten heeft voor leefbaarheid.

Providentia heeft groeiende aandacht voor leefbaarheid, zowel in haar nieuwbouw- en renovatieprojecten als in haar bestaand patrimonium, maar haar inzet is proactief vooral gericht op die wijken waar de gemeente of een andere partner een buurtwerking heeft uitgebouwd; zelf neemt ze weinig leefbaarheid bevorderende initiatieven. Ze reageert wel accuraat op problemen die zich stellen, om die zo vlug mogelijk in de kiem te smoren. De visitatiecommissie beveelt de SHM daarom aan om – voortbouwend op haar ervaringen en die van haar partners – haar visie op leefbaarheid verder uit te werken en goed te onderbouwen, daarbij doelstellingen en targets te bepalen en - in overleg met andere actoren - goed te definiëren welke haar rol is in de leefbaarheidsaanpak in haar sociale woonwijken.

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

Beoordeling: huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar

Beoordeling koopactiviteiten: niet van toepassing

Algemeen blijft de betrokkenheid van huurders bij de sociale huurprojecten en het wijkbeheer van Providentia beperkt. Geplande renovaties en daarbij horende verhuisbewegingen bespreekt de SHM met de huurders tijdens een informatievergadering. Providentia organiseerde verder een beperkt aantal vergaderingen waarop ze bewoners informeerde over onderbezetting en waarop ze over wijkproblemen met hen in gesprek ging. Het is in die gevallen steeds de SHM die informeert en bewoners laat reageren, maar overleg met bewoners of bewonersgroepen over bedenkingen of problemen die ze zelf aanreiken is er niet of nauwelijks. De visitatiecommissie acht de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling voor verbetering vatbaar.

- Bij de vorige visitatie beoordeelde de visitatiecommissie de prestaties van Providentia op deze OD als voor verbetering vatbaar. De aanbeveling om te onderzoeken hoe de SHM de verwachtingen en

bezorgdheden van haar bewoners kan leren kennen om zo de bewoners te betrekken bij haar werking en dienstverlening en vandaaruit een visie en een strategie inzake bewonersbetrokkenheid te ontwikkelen, heeft ze maar beperkt ter harte genomen. Het is ook niet zo dat de SHM heeft stilgezeten, bijvoorbeeld met de organisatie van een aantal **informatievergaderingen** voor haar huurders. Zo hield ze in december 2019 een informatievergadering voor de huurders van appartementsgebouw Borrekensveld 25 in Grimbergen (Strombeek-Bever) over reeds ondernomen en nog gepland onderhoud en leefbaarheidsinitiatieven en over de nieuwe huurprijsberekening. Er was daarna de mogelijkheid voor individuele vragen aan medewerkers van de SHM. Daarnaast organiseerde de SHM in 2020 (Meise) en 2021 (Asse en Grimbergen) in totaal 7 informatievergaderingen om haar aanpak van onderbezetting toe te lichten aan betrokken huurders (zie OD 4.1), met achteraf de mogelijkheid tot het stellen van vragen. In 2018 nam ze deel aan de tweede buurtbabbel van "Londerzeel aan Zet", een initiatief van het OCMW dat doorging in deelgemeente Malderen (wijk Zandvat). Na een presentatie konden de buurtbewoners in gesprek gaan met de buurtwerkster, medewerkers van Providentia en andere actoren. In 2019 ging naar aanleiding van een gesprek met enkele bureaus uit de Bloemetjeswijk in Kapelle-op-den-bos een overleg en rondgang door samen met wijkagenten, OCMW en Providentia.

Vergaderingen waarop Providentia door bewoners aangekaarte thema's of problemen met hen bespreekt, heeft de visitatiecommissie verder niet gezien.

- **Renovaties of andere ingrijpende werken** kondigt Providentia ruim op voorhand aan in haar algemene of wijkgerichte Huurderskrant (zie OD 6.1). Wanneer de renovatie en de daarbij horende verhuisbeweging dichterbij komt houdt Providentia een vergadering met de betrokkenen, om hen goed te informeren over de aard van de geplande werken, de timing ervan (aanvang en tijdsduur) en de te verwachten hinder. Zo organiseerde de SHM in december 2016 twee informatievergaderingen over de renovatie van de Reinaertwijk en over de herhuisvesting van de bewoners van het appartementsgebouw Reinaertstraat 62. Andere renovatieprojecten met verhuisbeweging waren er niet tot 2020. In februari 2021 organiseerde ze voor de bewoners van Gasthuisstraat en Lombeekstraat in Roosdaal een bijeenkomst om hen in te lichten over de afbraak van de woningen, de geplande vervangingsbouw en de noodzakelijke verhuisbeweging. De SHM gaf vooral informatie over de stappen die ze met betrekking tot de verplichte verhuis zal zetten. Bij renovaties waarvoor geen verhuisbeweging nodig is, informeert de SHM de huurders via een huisbezoek en via de huurderskrant, brieven en nieuwsbrieven. Daarvan kreeg de visitatiecommissie meerdere voorbeelden te zien.
- De visitatiecommissie zag geen bijzondere initiatieven van Providentia om constructieve **huurdersinitiatieven** te faciliteren, met uitzondering van haar ondersteunende rol naar de buurtwerkingen (zie OD 4.3) en het regelmatige overleg dat de SHM in 2016 had met Belangengroep Oppemse Wijk, een huurdersgroep die tot enkele jaren geleden actief was in Oppem en zich met haar bekommernissen richtte tot zowel Providentia als de gemeente en andere actoren. De werking van die bewonersgroep is beëindigd door het wegvallen van de bezielers ervan. Verder heeft Providentia contact met een aantal bewonersinitiatieven die werken rond leefbaarheid in de wijk, maar die zijn voor de SHM tot nu geen aanleiding geweest om participatief te werken. De visitatiecommissie suggereert de SHM om te onderzoeken welke rol deze groepen kunnen spelen in haar strategie om bewoners meer bij haar werking te betrekken.

Uit de gesprekken met de raad van bestuur en de medewerkers leidt de visitatiecommissie af dat bewonersbetrokkenheid tot op heden geen prioriteit was voor Providentia en dat de SHM daarop nog maar beperkt heeft ingezet. Uit de tevredenheidsmeting van 2021 blijkt niettemin dat er een grote behoefte is aan meer inspraak over de plannen en de activiteiten van de SHM, wat ook bleek uit de gesprekken met de actoren. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om huurders op een meer struc-

turele manier te betrekken en hen een forum te bieden waarop ze zelf thema's (problemen, bedenkingen) op de agenda kunnen zetten en waar er ruimte is voor voorstellen die de werking, de woonomgeving of het samenleven kunnen verbeteren.

4.5 PRESTATIEVELD 5: FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: goed

Aan de hand van de analyse van de financiële gezondheidsindex (FiGI), de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode en van de financiële planning voor de volgende jaren oordeelt de visitatiecommissie dat de financiële leefbaarheid goed is zowel voor de huur- als de koopactiviteiten. De FiGI steeg van 19,5 in 2016 naar 33,5 in 2019 om vervolgens licht te dalen naar 27,5 in 2022. De financiële gezondheid van Providentia evolueert heel licht negatief, maar de liquide middelen waren positief in de visitatieperiode en blijven op de lange termijn positief. De positieve vrije cashflow (saldo van de periodieke inkomsten en uitgaven) wijst op een structureel gezonde financiële situatie uit de gewone bedrijfsuitoefening. De SHM moet wel inspanningen doen om de werkings- en onderhoudskosten onder controle te houden (zie OD 5.2) evenals de financieringskost.

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

Tabel 12: evolutie FiGI Providentia 2016-2020 - detail FiGI 2020.

2016	2017	2018	2019	2020
19,5	25,5	29	33,5	27,5
Jaar	Liquiditeit	Solvabiliteit	Rentabiliteit	Kosten beheersing
2020	12	8	6	2

- De FiGI steeg van 19,5 in 2016 naar 33,5 in 2019 om in 2020 licht te dalen naar 27,5.
- De **liquiditeit** voldeed in de visitatieperiode over het algemeen aan de normen en evolueerde positief. De netto kaspositie bij de VMSW bleef in dezelfde periode over het algemeen sterk (5,8 miljoen

euro op 31/12/2020). Volgens de financiële planning zal deze kaspositie wel licht dalen maar blijft positief in de periode tot en met 2030. Wat de SHM niet nodig heeft voor de dagelijkse werking stort zij door naar haar rekening-courant bij de VMSW. Daar wordt het in eerste instantie gebruikt om de kosten van de financiering door de VMSW te vergoeden (betaling interesten en kapitaalaflossingen van VMSW-kredieten). Op deze wijze is de rekening-courant van de SHM bij de VMSW de sluitpost van haar kasbeheer. In het geval van Providentia is de financiële buffer voldoende. Bij een gemengde SHM met koop- en huuractiviteiten kan de FiGI en de liquiditeit nogal eens schommelen. Dit is het gevolg van grote uitgaven in een bepaald jaar voor de realisatie van sociale koopwoningen of de aanleg van infrastructuurwerken. Deze uitgaven leveren pas effectief inkomsten op bij verkoop, mogelijks een of meerdere boekjaren later. Alhoewel de koopactiviteit van Providentia laag was, is er toch een impact van die langetermijn cyclus in dit type bouwactiviteit.

- De **solvabiliteit** toont de verhouding van het eigen vermogen ten opzichte van het totale vermogen. Eind 2020 had Providentia een solvabiliteit van ongeveer 9,4%. De financiële onafhankelijkheid van de SHM schommelde in de visitatieperiode rond de 9% en voldeed aan de norm (hoger dan 5%). De financieringskost van de SHM is wel relatief hoog. Dit kan men afleiden uit de ratio die de zelffinancieringsgraad meet en de ratio die de dekking van het vreemd vermogen op lange termijn (VVLT) door de operationele cashflow uit de gewone bedrijfsuitoefening bepaalt. Deze financiële indicatoren leggen het verband tussen de grootte van het vreemd vermogen en de cashflow die beschikbaar is om dit vermogen (dus de schulden) af te lossen. De eerste ratio voldeed in de visitatieperiode wel altijd aan de norm (schommelde rond de 5% terwijl de norm is “hoger dan 0%”), de tweede niet. Grondaankopen werden typisch gefinancierd met markconforme vaste vervaldagleningen, waar jaarlijks een interestlast op wordt betaald. In het geval van huurwoningen worden deze leningen omgezet in een goedkope FS3-financiering bij de start van de werken. In het geval van koopwoningen worden deze terugbetaald bij de verkoop van die woningen. Het tijdig realiseren van zowel de huur- als de koopprojecten blijft dus belangrijk om de financieringskost te beperken. Door de grote grondvoorraad van de SHM (zie OD 1.4) zal dit natuurlijk nog meerdere jaren vergen. Verder werden investeringsuitgaven voor CV-renconversies en buitenschrijnwerk vaak betaald met renteloze provinciaal leningen in plaats van de nog goedkopere FS3-leningen.
- Een goede financiële gezondheid begint bij een bedrijfsvoering die jaarlijks zorgt voor voldoende inkomsten. De **rentabiliteit** wordt vervolgens beïnvloed door de mate waarin de SHM haar kosten beheerst en dus in welke mate de werkings- en onderhoudskosten beslag leggen op de bedrijfsontvangsten. De visitatiecommissie bekijkt drie indicatoren die een beeld geven op de rentabiliteit van de SHM:
 - de operationele marge uit de gewone bedrijfsvoering voldeed over het algemeen aan de norm omdat deze ratio onder de 70% bleef (een lagere ratio betekent een betere rentabiliteit). Tijdens de visitatieperiode schommelde deze ratio tussen 55% en 67%. In 2020 bedroeg deze 63,57%;
 - de cost/income ratio uit gewone bedrijfsvoering lag gedurende de visitatieperiode bijna steeds hoger dan 100% of heel dicht tegen 100% wat betekent dat de operationele inkomsten respectievelijk niet of net voldoende zijn om de operationele kosten, inclusief afschrijvingen, te dragen. In 2020 lag deze ratio rond 100,9%;
 - de evolutie in de ratio's rond rentabiliteit is eveneens zichtbaar in de ratio voor werkings- en onderhoudskosten ten opzichte van de bedrijfsopbrengsten. Bij Providentia schommelde deze ratio tussen 33% en 53% gedurende de visitatieperiode. In 2020 bedroeg deze 45,5%. Met een ratio tussen de 25% en 40% is de rentabiliteit behoorlijk (minder dan 25% is goed).

Deze ratio's zijn interessant omdat hiermee kan nagegaan worden of de oorzaak van eventuele financiële problemen het gevolg is van de operationele werking (waar ze enigszins greep op heeft via haar beheer) dan wel door leningslasten of afschrijvingen (die het resultaat zijn van investeringen in het verleden). Een vergelijking met de rest van de sector (per woning) geeft aan dat Providentia een belangrijke maar niet onoverkomelijke financieringskost torst (zie hoger) en de voorbije

twee jaren hoge kosten heeft te wijten aan de onderhoudsuitgaven en vooral door intensief een beroep te doen op externe ondersteuning (zie OD 5.2).

- De financiële leefbaarheid van Providentia blijft de volgende jaren voldoende evenals de netto kaspositie bij de VMSW (zie hoger). De financiële planning van de VMSW onderbouwt de bovenstaande analyse.
 - De vrije cashflow als gevolg van de exploitatie van het huidige huurpatrimonium is negatief (=cash drain) maar evolueert positief. Dit impliceert dat de huurontvangsten van de zittende huurders groter worden dan de som van de annuïteiten van het bestaande patrimonium en de operationele uitgaven (werkings- en onderhoudskosten). Er is m.a.w. sprake van een structureel exploitatieoverschot van het huidige patrimonium. Dit is vrij uitzonderlijk voor een gemengde SHM: deze kasstroom bevat immers wél de koop-gerelateerde werkingskosten, maar niét de koop-gerelateerde inkomsten.
 - De investeringscashflow van het bestaande patrimonium (voornamelijk door renovaties) is negatief maar dit komt door de investeringsuitgaven met eigen middelen buiten de rekening-courant van de VMSW. In de toekomst zal Providentia de interne renovaties via raamovereenkomsten (zie OD 2.1) toch financieren via goedkope F3-leningen, wat een positieve impact zal hebben. Het aantal te verkopen huurwoningen voorzien in de financiële planning lijkt realistisch, in vergelijking met de historische verkopen.
 - De vrije cashflow van het nieuwe en gerenoveerde huurpatrimonium is negatief over de periode 2022-2030. Het wettelijk kader voor nieuwe huurwoningen maakt het moeilijk voor een SHM om op een winstgevende manier huurprojecten te ontwikkelen. Normaal wordt door de GSC-subsidies die de SHM ontvangt het exploitatietekort van het nieuwe en gerenoveerde huurpatrimonium gedeeltelijk gecompenseerd. Door een specifieke berekening in dit subsidiemechanisme zal dit echter niet het geval zijn voor Providentia.
 - De investeringscashflow van de nieuwe projecten wordt bij Providentia voornamelijk bepaald door de verkoop van koopwoningen en compenseert de verliezen op de nieuwe huurprojecten bijna volledig. De meerwaarde per koopproject opgenomen in de financiële planning lijkt de volgende jaren realistisch. De marge bij koopwoningen wordt volgens de SHM vooral gerealiseerd dankzij het grondprijis-aandeel en dan voornamelijk op gronden die de SHM van oudsher bezit. Tot 2017 rekende de SHM minder dan het maximum van 75% van de venale waarde van de grond aan in de verkoopprijs van de koopwoning. Bij niet-gesubsidieerde projecten is dat maximum weggefallen. De SHM streeft echter nog steeds de goede betaalbaarheid voor de sociale koper na. In de praktijk hanteert zij de grens van 75% nog altijd en streeft naar een verkoopwaarde van de grond tussen de 50% en de 75%. Daarnaast zijn er vergoedingen voor uitstaande hypothecaire leningen en de opbrengsten uit uittredingsvergoedingen bij verkoop voor de beëindiging van de 20-jarige bewoningsplicht. Om haar koopactiviteiten te kunnen blijven uitvoeren is het belangrijk dat een SHM beschikt over voldoende liquide middelen om gronden en panden aan te kopen en de bouwkosten te financieren. Grondbezit is een belangrijke voorwaarde voor een SHM met koopactiviteiten om nieuwe sociale koopwoningen te kunnen realiseren. Bij Providentia is dat het geval (zie OD 1.4).
- Inzake organisatiebeheersing merkt de visitatiecommissie op dat de SHM zich bewust is van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid, met name een gerichte verkooppolitiek van de koopwoningen, een goede kostenbeheersing (zie ook OD 5.2) en het onder controle houden van de financieringskost.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar

Beoordeling koopactiviteiten: voor verbetering vatbaar.

Providentia heeft in deze visitatieperiode en vooral vanaf 2019 veel aandacht besteed aan het verbeteren van de interne werking en heeft daarvoor een beroep gedaan op externe ondersteuning. Processen, procedures, informatiestromen en de ondersteuning van de klanten zijn onder de loep genomen en verbeterd. De kosten zijn in het algemeen wel vrij sterk gestegen maar staan in functie van het behalen van de doelstellingen vooropgesteld door de Vlaamse overheid. Ook de totale werkingskosten per koopwoning behoren tot de hoogste van de sector, deze voor leningen zijn eerder gemiddeld. De SHM streeft sinds 2020 naar het verwerven van inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de kosten over de tijd door gebruik te maken van een jaarbegroting en de opvolging ervan. Providentia heeft de leegstand onder controle. Ten opzichte van de vorige visitatie heeft de SHM een aantal verbeteracties ondernomen, toch blijft de visitatiecommissie de prestaties op deze operationele doelstelling als voor verbetering vatbaar beoordelen omdat de kosten over het algemeen hoog blijven.

- Ten opzichte van de vorige visitatie, waarbij Providentia op deze operationele doelstelling een voor verbetering vatbaar kreeg onder andere omdat het inzicht in de kostenverdeling tussen huur en koop beperkt was, heeft de SHM inspanningen geleverd. Op basis van de hoge kosten blijft het oordeel van de visitatiecommissie evenwel behouden op voor verbetering vatbaar en dit zowel voor de koop- als de huuractiviteiten.
- De totale werkings- en onderhoudskosten bedroegen netto ongeveer 9,2 miljoen euro in 2020 voor alle activiteiten (huur, koop en leningen). De totale werkingskost is in de periode 2016 tot en met 2018 eerst sterk gedaald om vervolgens vanaf 2019 terug te stijgen tot in 2020. Tot in 2016 boekt de SHM renovatiewerken vaak als onderhouds- en herstelwerken waardoor de totale werkings- en onderhoudskosten in feite te hoog waren. De vorige visitatiecommissie adviseerde om na te gaan of deze werken wel correct geboekt werden. Vanaf 2017 was dit het geval. In 2017 diende er wel een belastingschuld vereffend te worden waardoor de daling van de totale kosten nog beperkt was. Vanaf 2019 stegen de personeelskosten en onderhoudskosten dan opnieuw evenals de kosten voor externe ondersteuning. De SHM was immers vanaf 2019 een aantal strategische oefeningen opgestart rond organisatiestructuur, visie, missie en waarden en de ondersteuning van de dienst patrimonium. Verder was de recuperatie van kosten in 2020 wat lager dan in andere jaren. De personeelskosten en de uitbestede onderhouds- en herstellingswerkzaamheden vormen de twee grootste uitgavenposten:
 - de personeelskosten bedroegen ongeveer 1,7 miljoen euro in 2020, te verhogen met 0,6 miljoen euro voor uitzendarbeid. Met die 1,7 miljoen euro werden de personeelskosten van ongeveer 23,6 VTE's betaald;
 - de onderhoudskosten per huurwoning bedroegen 943 euro in 2020. In dat jaar situeerde Providentia zich daarmee net bij de 10% SHM's met de hoogste onderhoudskosten per huurwoning. De SHM heeft natuurlijk nog een uitdaging op het vlak van de kwaliteitsverbetering van haar patrimonium (zie OD 2.1). De SHM doet enkel de herstellingen en onderhoudswerken in eigen beheer en besteedt in principe de renovatie- en de grote werken uit. Providentia schakelt daarvoor aannemers in, vaak op basis van afgesloten raamcontracten. De SHM blijft inzetten op een eigen regie omdat ze dit ook beschouwt als de "ogen en oren" van de SHM.
- De totale werkings- en onderhoudskosten per huurwoning volgden in de periode van 2016 tot en met 2020 de bovengeschetste bewegingen, met name een daling tot 2018 om vervolgens opnieuw te stijgen. Van ongeveer 2.200 euro in 2016 verlaagden de kosten naar 1.508 euro in 2018 om daarna terug te stijgen naar 2.283 euro in 2020. In 2020 situeerde Providentia zich daarmee bij de 10% SHM's met de hoogste totale werkings- en onderhoudskosten per huurwoning. Dit is ook hoger dan

de forfaits die gebruikt worden in de GSC-berekening (m.n. in 2020: 1.320 euro voor een appartement en 1.140 euro voor een woning). De GSC-subsidie dekt het verschil tussen de reële inkomsten van de SHM's en een aantal geobjectieerde uitgaven. GSC is bedoeld als sluitstuk van het financieringssysteem voor nieuwbouw- en renovatieverrichtingen inzake sociale woningen. Aangezien de werkings- en onderhoudskosten hoger zijn dan de GSC-forfaits, krijgt de SHM niet de volledige tekorten vergoed van de Vlaamse Overheid. Bijkomend, door een specifieke berekening in dit subsidiemechanisme zal Providentia in de volgende jaren sowieso geen GSC ontvangen (zie ook OD 5.1).

- Sinds 2014 wordt aan SHM's gevraagd om hun werkingskosten over de activiteiten te verdelen. Dit laat een meer gedetailleerde analyse van de kostenstructuur van een SHM toe. De SHM maakt hierbij een onderscheid in koop-, lenings- en huuractiviteiten. Sinds 2014 verdeelt Providentia de kosten naargelang de omzet in de verschillende activiteiten. Aangezien er grote schommelingen zijn in de koop- en leningsactiviteiten (zie OD 1.2) over de jaren heen weerspiegelt zich dit ook in de kostenstructuur. Bovendien was de koopsector tijdelijk minder prioritair voor de SHM (zie OD 1.2). In de visitatieperiode heeft de SHM tussen de 3% en 9% van de kosten aan de koopactiviteiten toegekend, tussen de 1% en 3% aan de leningsactiviteiten en de rest aan de huuractiviteiten. De werkingskosten voor de koopactiviteiten worden uitgedrukt in kosten per verkochte woning en in kosten per bemiddelde lening. In de visitatieperiode betrof het ongeveer 1.500 euro per bemiddelde lening en ongeveer 22.800 euro per verkochte woning, al schommelde dit laatste bedrag per jaar dus sterk doordat het aantal verkochte koopwoningen van jaar tot jaar varieerde. Vergeleken met andere SHM's had Providentia vaak de hoogste totale werkingskosten voor de koopactiviteiten van de sector. Voor de leningsactiviteiten lag dit eerder bij de middenmoot van de sector.
- Voor nagenoeg alle verkopen van koopwoningen van Providentia deden de kopers een beroep op een Vlaamse Woonlening (7 van de 8 kopers in 2020). Providentia treedt ook op als bemiddelaar voor deze leningen. Ze verleende in totaal 34¹ leningen in 2020. Dit was een daling ten opzichte van de voorbije jaren waar het aantal bemiddelde leningen op jaarbasis altijd schommelde tussen de 35 à 66. De SHM dekt de werkingskosten van het personeel ook met de (bemiddelings-)vergoedingen van de VMSW voor het toekennen van de Vlaamse Woonlening (in 2020 226.000 euro).
- De SHM neemt maatregelen om de kosten te beheersen, onder andere in het kader van haar financiële leefbaarheid. Enkele voorbeelden die dit oordeel van de visitatiecommissie staven:
 - de SHM houdt nu regelmatig aanbestedingen voor de noodzakelijke diensten en leveringen en maakt daarbij gebruik van raamovereenkomsten (zie ook OD 2.1) aangezien dit volgens Providentia de efficiëntie ten goede komt zowel bij de onderhoudswerken als bij renovaties. De SHM moet daardoor niet telkens bij iedere kleine opdracht prijs vragen bij verschillende firma's en kan tevens genieten van volumekortingen;
 - voor gemeenschappelijke delen in projecten doet Providentia een beroep op het Vlaams EnergieBedrijf (VEB) voor de levering van energie. VEB garandeert de laagste prijzen.
- Providentia heeft in deze visitatieperiode en vooral vanaf 2019 veel aandacht besteed aan het verbeteren van de interne werking en heeft daarvoor een beroep gedaan op externe ondersteuning (zie hoger). Processen, procedures, informatiestromen en de ondersteuning van de klanten zijn onder de loep genomen en verbeterd. De woon- en welzijnsactoren waarmee de SHM sprak tijdens de visitatiegesprekken bevestigden de positieve evolutie op diverse vlakken (zie doorheen dit rapport). De kosten zijn in het algemeen wel gestegen.
- De contractwijzigingen in meer ten opzichte van het aanbestedingsbedrag zijn onder controle (zie OD 3.1).

¹: Volgens de prestatiedatabank heeft de SHM in 2020 bij 31 woonleningen bemiddeld, volgens het jaarverslag van de SHM bij 34 leningen.

- In de prestatiedatabank zijn er voor Providentia geen gegevens beschikbaar over de verdeling tussen frictieleegstand en structurele leegstand. Mogelijk zijn de data verkeerd doorgegeven aan de VMSW voor verwerking in deze databank. Dit maakt de analyse en de onderlinge positionering moeilijker. De totale leegstand bedroeg in 2020 5,2%. Op 31/12/2020 stonden er 166 woningen leeg. In 2016 was dit 2,9% om daarna te dalen naar 1,4% in 2017 en 2018. Vanaf 2019 zette de stijging zich in. Op basis van gegevens van de SHM zelf is de inschatting dat in 2020 ongeveer 46% van die leegstand frictieleegstand was (2,38%) en de rest structurele (2,8% of 54%). Daarmee situeerde de SHM zich in beide gevallen bij de middenmoot van de sector. Dit beeld wordt ook bevestigd bij een vergelijking van het aantal maanden leegstand met het totaal aantal beschikbare “verhuur maanden” voor het totale patrimonium. Dat bedroeg 4,1% of 1.588 maanden in 2020. Dit kan een indicatie zijn voor een veelal korte leegstand. Bij opzegging door een huurder stuurt de SHM een medewerker ter plaatse om een voorcontrole (‘voorinspectie’) uit te voeren (zie OD 3.2 en OD 4.1) zodat de woning eventueel snel terug in de goede staat wordt gebracht om te verhuren. De SHM schrijft een 10-tal kandidaat-huurders aan bij makkelijk verhuurbare woningen, een 20-tal bij moeilijker verhuurbare. In geval van structurele leegstand geeft de SHM aan dat ze de betreffende woningen ter beschikking stelt van partners die er dan verder mee aan de slag kunnen.
- Het aantal nieuwe renovatie- of vervangingsbouwprojecten die een verhuis van de huurder noodzaakten, was in de periode 2016-2020 vrij hoog. De uitvoering van **totaalrenovaties**, tot nog toe via aanbesteding per wijk of per woonblok (zie OD 2.1), wil de SHM in de toekomst zoveel mogelijk vermijden. Deze brengen vaak een grote verhuisoperatie met zich mee en creëren langere periodes van leegstand.
- De SHM volgt de leegstand op en heeft daarvoor een overzicht gemaakt dat regelmatig wordt voorgelegd aan de raad van bestuur. Dit laat toe om de leegstand op te volgen. Vanuit het standpunt van organisatiebesturing en -beheersing is dit positief.

De visitatiecommissie beveelt Providentia aan om in te zetten op de beperking van de werkingskosten voor zowel de huur-, koop-, als leningsactiviteiten. Daarbij dient bijzondere aandacht te gaan naar het onder controle houden van de personeelskosten en de uitzonderlijke kosten.

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

Beoordeling huuractiviteiten: goed

Beoordeling koopactiviteiten: niet van toepassing

De SHM heeft inzicht in het ontstaan, de evolutie en de samenstelling van de huurdersachterstallen en beschikt over een overzichtelijke procedure om huurdersachterstallen te voorkomen en te bestrijden. De huurdersachterstallen bedroegen in 2020 2,9%. In 2020 hadden ongeveer 80% van de SHM's lagere huurdersachterstallen. Vorderingen op dubieuze debiteuren worden regelmatig definitief afgeboekt. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan te pakken. Op basis hiervan besluit de visitatiecommissie dat de prestaties van de SHM goed zijn voor deze doelstelling.

- De totale huurdersachterstal bij Providentia bedroeg 2,9% van de in 2020 gefactureerde bedragen (dit betreft de maandelijkse huur en huurlasten van zowel de zittende huurders als van de vertrokken huurders). Ongeveer 80% van de SHM's kenden lagere huurdersachterstallen. De huurdersachterstallen stegen van ongeveer 1,5% in 2016 tot 3,4% in 2019 om daarna dus licht te dalen. De stijging in 2019 is onder andere het gevolg van het feit dat de huurdersachterstallen in dat jaar minder intensief werden opgevolgd. In loop van eind 2019 en begin 2020 heeft de SHM ingezet op een betere financiële opvolging van de achterstallen maar vooral op een betere begeleiding van de betrokken huurders (zie OD 4.2). De huurdersconsulenten nemen bijvoorbeeld vrij snel contact op met huurders met huurderachterstallen of brengen een huisbezoek. Providentia verwittigt ook het OCMW. In Londerzeel waar een LAC (lokale adviescommissie) wonen actief is, legt de huurdersconsulent die dossiers ter bespreking voor. Ondanks de COVID-19-crisis heeft de SHM de stijging van de

huurdersachterstallen kunnen ombuigen De procedure huurdersachterstal is overzichtelijk maar wijkt af van de praktijk (zie OD 4.2).

- Het debiteurenreglement bevat geen informatie over de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstal. Uit ervaring weet de visitatiecommissie dat de boekhoudkundige verwerking van huurdersachterstallen in de afgelopen jaren kan verschillen van SHM tot SHM, waardoor de onderlinge positionering van de indicator “totale huurdersachterstal” soms genuanceerd moet worden. Een uniforme boekingswijze toegepast door alle SHM’s zou bijdragen tot een betere vergelijkbaarheid van de prestaties tussen SHM’s. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Providentia in de praktijk de definitieve afboekingen van de huurdersachterstallen vanaf 2019 terug regelmatig verricht op basis van een inventaris die aan de raad van bestuur wordt voorgelegd, waarbij de vorderingen op de vertrokken huurders minimaal jaarlijks geïnventariseerd worden en afgeboekt indien de betrokken persoon gedurende een jaar of meer geen betalingen heeft verricht. In 2019 ging het over een bedrag van ongeveer 150.000 euro, in 2020 over 70.000 euro. De definitief afgeboekte huurdersachterstallen op vertrokken huurders zal de SHM natuurlijk nog altijd blijven opvolgen voor inning, maar dan via de beheerssoftware van de verhuuradministratie en niet via de boekhouding. Zo stuurt de SHM nog jaarlijks een brief naar deze vertrokken huurders (zie debiteurenreglement). In ieder geval bevat de beheerssoftware toch de gedetailleerde informatie van de vertrokken huurder. Deze verschillende boekingswijzen, beide conform de boekhoudregels, hebben een belangrijke invloed op de indicator “totale huurdersachterstal”. De visitatiecommissie adviseert ook hier om het debiteurenreglement aan te passen conform de praktijk.
- Huurders met betalingsproblemen kunnen op elk moment met Providentia overleggen om tot een afbetalingsplan te komen (zie OD 4.2). Eind 2020 waren er een 183 zittende huurders die gebruik maakten van een afbetalingsplan of een collectieve schuldenregeling voor een totaal bedrag van ruim 160.000 euro. Omwille van de covid19-crisis was het aantal huurders met een afbetalingsplan gestegen. Op 16 december 2021 waren er dat nog zowat 160 huurders.
- De SHM heeft een gedetailleerd opvolgingssysteem voor de huurdersachterstallen dat toelaat om die op te volgen vanuit veel verschillende invalshoeken, bijvoorbeeld vertrokken huurders versus zittende huurder (in 2020 had bijna 60% van de huurdersachterstal betrekking op de zittende huurders), naar de hoogte van het bedrag, de lopende procedures, de afbetalingsplannen, de fase van interne opvolging, enz.... Periodiek rapporteert de SHM daarover consistent op de Raad van Bestuur en maakt ze soms specifieke analyses (bijvoorbeeld naar de impact van gerechtskosten). Providentia volgt ook de reden van de huuropzeggingen op (zie OD 4.2). Vanuit het standpunt van organisatiebeheersing is dit positief.
- Providentia doet inspanningen om domicilie- en sociale fraude te voorkomen en te bestrijden en heeft een uitgeschreven procedure. Providentia wenst in eerste instantie proactief op te treden. Van bij inschrijving wordt de kandidaat-huurder geïnformeerd via het inschrijvingsbewijs dat hij elke wijziging van gezinssamenstelling dient mee te delen. Bij het ondertekenen van het huurcontract wijst de SHM de huurder opnieuw preventief op zijn plicht om bijwoning aan te geven. Dit wordt herhaald door de huurdersconsulent bij het huisbezoek aan nieuwe huurders. De website bevat de nodige informatie hierover en het is aan bod gekomen in het huurderskrantje. Signalen over dit type van fraude bereiken de SHM vooral via meldingen van de burens en van de wijkagenten. Bij dergelijke meldingen of vaststellingen vraagt de SHM de huurder om uitleg en om zich eventueel in orde te stellen. De SHM doet vervolgens het nodige om de aanpassingen aan de huurprijs te berekenen. Eventueel zal de SHM de wijkagent inschakelen om een controle (ter plaatse) uit te voeren. Providentia doet een beroep op info van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid. Daarnaast wordt Toezicht Wonen Vlaanderen vanuit Providentia niet actief betrokken in de procedure domiciliefraude. Wel krijgen de SHM af en toe vanuit Toezicht Wonen Vlaanderen de vraag om een vermoeden van domiciliefraude te onderzoeken. In het kader van de huurdersverplichting Nederlandse taal wordt Toezicht Wonen Vlaanderen in de betreffende procedure wel betrokken.

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

Beoordeling: goed

Providentia maakt gebruik van de diensten van de VMSW voor het opmaken van een financiële planning. Daarnaast gebruikt ze recent een jaarbegroting. De SHM gebruikt de financiële planning van de VMSW als een beleidsinstrument. Het resultaat wordt een paar keer per jaar besproken op de raad van bestuur, waarbij deze aandacht besteedt aan de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren. Tevens volgt de SHM enkele basisindicatoren op via kerncijfers die op iedere zitting van de raad van bestuur worden gerapporteerd. De voorziene bouw- en renovatieprojecten en de uitgaven voor de onderhouds- en herstellingswerken hebben de VMSW en SHM eveneens opgenomen in de planning. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor het gebruiken van een financieel plan als goed.

- Providentia maakt gebruik van de dienstverlening van de VMSW voor het opstellen van haar financiële planning. Volgens dit model wordt de cashflowstroom uit de gewone operationele werking aangevuld met de financiële stromen van de eenmalige investeringsuitgaven voor groot onderhoud, voor aankopen en/of voor renovatie- en nieuwbouwprojecten. Deze investeringen kunnen gefinancierd worden met een gesubsidieerde lange termijnfinanciering (sinds 2012 via FS3), met marktconforme leningen en/of met eigen middelen. In dit laatste geval is er een directe negatieve impact op de liquide middelen van de SHM. De planning van de VMSW concentreert zich in eerste instantie op de terugbetalingscapaciteit van de SHM voor de door de VMSW toegestane leningen.
- De financiële planning wordt een tweetal keer per jaar toegelicht en besproken op de raad van bestuur van de SHM. Providentia vraagt ook jaarlijks een financieel overleg aan met de VMSW, terwijl een normale cyclus om de 4 jaar is. Uit de betrokken verslagen kan de visitatiecommissie opmaken dat Providentia de planning bespreekt en aandacht besteedt aan de volledigheid van de geplande investeringen. De SHM vertrekt daarbij van alle lopende en geplande projecten tot en met 2029/2030. Dit vindt de visitatiecommissie een correcte tijdshorizon gelet op het investeringsvolume van de SHM. Globaal gebruikt de SHM dit instrument ter ondersteuning van haar beleid.
- De SHM maakte in 2020 voor de eerste keer gebruik van een jaarbegroting om de kosten op te volgen. In 2021 werd deze verder verfijnd. Zo krijgt ze op een overzichtelijke manier inzicht in de evolutie van de reële uitgaven en inkomsten ten opzichte van de gebudgetteerde waarden en ten opzichte van de voorbije werkingsjaren. Er werd daarbij teruggegaan tot de boekjaren 2018/2019. Alhoewel een jaarbegroting een beperkte waarde heeft bij een SHM (omdat de allerbelangrijkste uitgaven, de aflossingen van de leningen en de personeelskosten, moeilijk op korte termijn te verminderen zijn), is het toch een instrument om bepaalde uitgaven onder controle te houden.
- Inzake organisatiebeheersing merkt de visitatiecommissie tijdens de gesprekken op dat de SHM zich bewust is geworden van de beïnvloedende factoren voor de financiële leefbaarheid van de SHM; met name een gerichte verkooppolitiek van huurwoningen, het financieren van bepaalde werken met goedkope FS3-financiering in plaats van met eigen middelen of renteloze leningen en een goede kostenbeheersing (zie ook OD 3.1, OD 5.1 en OD 5.2). Ten slotte komen er periodiek op de Raad van Bestuur een aantal kerncijfers aan bod, bijvoorbeeld rond huurdersachterstallen of leegstand.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTGERICHTHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling voor huuractiviteiten: goed

Beoordeling voor koopactiviteiten: goed

Providentia informeert huurders en kandidaat-huurders goed met inzet van een divers instrumentarium. Zo heeft ze een overzichtelijke en duidelijke website, een aantrekkelijke Huurderskrant en een infomap voor nieuwe huurders. De brieven zijn correct en duidelijk. De SHM schakelt zich ook in in een

netwerk van woon- en welzijnsactoren en zet eerste stappen naar een éénloketsysteem, waardoor ze de dienstverlening voor haar cliënteel verbetert. Providentia slaagt er op die manier in om (kandidaat) huurders, (kandidaat)kopers en ontleners te informeren over de voorwaarden van het huren en kopen van een sociale woning, het toewijzingssysteem, rechten en plichten van huurder en verhuurder en de klachtenprocedure. Er is grote tevredenheid over de digitale inschrijvingsmogelijkheid en over de klantvriendelijkheid van het personeel. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Providentia voor deze operationele doelstelling als goed.

- Providentia betreft in Asse een modern **kantoor**, waar ook SVK Webra gevestigd is. Er is een bezoekersparking, een station en een halte van De Lijn in de buurt, maar de bereikbaarheid met openbaar vervoer is - gelet op het grote actierrein - toch eerder beperkt. In andere gemeenten heeft Providentia geen filialen, maar wel zitdagen in de buurthuizen van sommige gemeenten. Omdat de afstand tot het kantoor en de moeilijke bereikbaarheid met het openbaar vervoer in diverse gesprekken werd aangehaald, adviseert de visitatiecommissie om - zeker bij de verdere ontwikkeling van de woonmaatschappij - de fysieke aanwezigheid/bereikbaarheid onder de loep te nemen en daarbij huurders en actoren te betrekken. Dat advies werd overigens bij de vorige visitatie ook al gegeven. Het kantoor beschikt over een wachtruimte, een onthaal met 4 medewerkers en twee spreekruimtes waar een vertrouwelijk gesprek mogelijk is. Tot voor de coronaperiode waren er vrije openingsuren op maandag-, woensdag- en vrijdagvoormiddag. Thans werkt de SHM enkel op afspraak. Voorts is Providentia telefonisch bereikbaar, elke weekday van 8.30 tot 12.00 uur; behalve op woensdag (dan zijn de openingsuren 13.30 tot 16.00 uur). Voor een betere dienstverlening is er, naast een algemeen mailadres, een apart adres voor de dienst onderhoud en de verhuurdienst. De visitatiecommissie suggereert om ook het mailadres specifiek voor de koop- en leningsactiviteiten op te nemen bij de rubriek 'contacteer ons'. Voor vragen in verband met kopen, lenen en huren (zowel administratief als technisch) is er op de website een meldingsformulier. Voor problemen met de centrale verwarming, boilers, kranen en wc-spoelsystemen enerzijds en de lift anderzijds is er een 24/7 bereikbaar telefoonnummer. Voor andere dringende problemen buiten de kantooruren verwijst de website naar het 112-noodnummer (zie OD 4.1). De SHM is op het moment van visitatie die wachtdienst aan het evalueren.

Bij de gesprekken met huurders en actoren hoorde de visitatiecommissie dat het werken met specifieke mailadressen en de inzet van de huurdersconsulenten een grote verbetering bracht, maar aan de andere kant waren er klachten over de telefonische bereikbaarheid en bij sommigen ook over het uitblijven van een reactie op verstuurd mails. Bij de tevredenheidsmeting van 2021 zei 25% van de respondenten (helemaal) niet akkoord te zijn met de stelling dat medewerkers makkelijk te bereiken zijn. De visitatiecommissie adviseert de SHM de telefonische en elektronische bereikbaarheid en opvolging van meldingen op korte termijn te verbeteren.

- **Kandidaat-huurders** vinden informatie over de inschrijvingsmodaliteiten en een **inschrijvingsformulier** op de website. Ze kunnen het ingevulde en ondertekende formulier via mail of post opsturen of afgeven op kantoor. De praktijk leert dat inschrijvingen nog maar zelden op kantoor gebeuren, maar heel dikwijls via de OCMW's. Op de website informeert de SHM de kandidaat-huurders over de verhuurpremie. Ze kunnen er tevens hun plaats op de wachtlijst raadplegen.

Kandidaat-huurders van Vlabinvest woningen vinden er gelijkaardige informatie; hun plaats op de wachtlijst kunnen ze telefonisch opvragen bij de SHM.

Kandidaat-kopers schrijven zich via het inschrijvingsformulier op de website (en nog maar heel zelden op kantoor) in voor een of meerdere deelgemeenten en niet voor een specifiek project. Naar het einde van een bouwproject van koopwoningen schrijft de SHM de kandidaten voor die gemeente aan met de vraag of ze kandidaat zijn voor dat project. Na de oplevering krijgen kandidaten een folder en een prijslijst toegestuurd en kunnen ze op een kijkdag het project bezoeken. Op een websitepagina kunnen ze de plannen voor het project en hun plaats op de kandidatenlijst bekijken. Na

toewijzing krijgen ze de handleiding voor de toestellen en het postinterventiedossier en is de SHM beschikbaar voor vragen.

- Providentia hanteert nog steeds de traditionele manier van **actualisatie** van de wachtlijsten van kandidaat-huurders (zie bijlage 2 achteraan dit rapport). Door de Coronapandemie is de voor 2021 geplande actualisatie verschoven naar 2022. Bij de laatste actualisatie (2019) bracht ze haar partners op de hoogte en stuurde ze hun de herinneringsbrief voor de kandidaat-huurders door, om op die manier een schrapping als kandidaat-huurder te helpen vermijden. Desondanks werden meer dan 1.100 van de ingeschreven kandidaten geschrappt, waarvan ruim 3/4 bij gebrek aan een reactie. De visitatiecommissie adviseert de SHM om met de welzijnsactoren na te gaan hoe dit aantal verder kan beperkt worden.

De actualisatie van kandidaat-kopers verloopt automatisch via de Kruispuntbank en Vlareko (Vlaams register kandidaat-kopers) en heeft enkel betrekking op controle van de inkomensvoorwaarden. Bij de laatste actualisatie zijn een 30-tal van de 355 kandidaten geschrappt.

- De **website** van Providentia bevat duidelijke informatie voor huurders en kandidaat-huurders en kandidaat-kopers/ontleners. Telkens is daarbij een opdeling gemaakt naar sociale en Vlabinvestwoningen. De structuur en de teksten zijn helder en in vlot leesbare stukken opgedeeld. Bezoekers van de website vinden er onder andere informatie over de inschrijvingsvoorwaarden en toewijzingsregels, de taalkennis- en eigendomsvoorwaarde, de wachtlijsten en de actualisatie. Huurders lezen er hoe hun huur berekend wordt en wat ze moeten doen om een herstelling te vragen, inclusief een te downloaden 'Ziezo!-boekje'. In een rubriek 'je burens' staan een aantal tips en een link naar het Burenboekje. Via een kaart of een lijst kunnen bezoekers het woningaanbod van de SHM terugvinden, evenals de woningen in opbouw. De informatie blijft evenwel beperkt tot de opgave van het aantal woningen en appartementen, met aanduiding van het aantal slaapkamers, op straatniveau in elke deelgemeente; fotomateriaal of andere bijkomende info is er niet. De huurderskranten, het jaarverslag 2020 en het rapport van de vorige visitatie zijn er te downloaden. Ook de resultaten van de tevredenheidsmeting 2021 zijn er te lezen.

Kandidaat-kopers vinden op de website de nodige informatie om zich in te schrijven en om het verdere verloop van de inschrijving en toewijzing te volgen. De website leidt (kandidaat-)ontleners doorheen het ontleentrajec en beantwoordt vragen die opduiken wanneer een lening is afgesloten.

Verder zijn op de website een aantal pagina's die gericht bekend worden gemaakt aan een specifieke doelgroep, bv. omwonenden van een gepland project of kandidaat-kopers.

De visitatiecommissie adviseert de SHM om, bij een eventuele vernieuwing van haar website, meer gedetailleerde en geïllustreerde informatie aan te bieden over haar woningpatrimonium en over geplande en in uitvoering zijnde projecten. Meer informatie over buurtinitiatieven en sociaal beleid zou huurders kunnen prikkelen om daaraan deel te nemen of zelf een initiatief te nemen.

Dit soort informatie communiceert Providentia wel via haar **Facebookpagina**, vooral bedoeld voor huurders, en via **LinkedIn**, vooral gericht op samenwerkingspartners, hoewel er inhoudelijk weinig verschil zit in de berichten op deze media.

- Providentia heeft een **Huurderskrant** voor alle huurders, die 2 keer per jaar verschijnt, en daarnaast nog wijkgerichte huurderskranten die nu en dan verschijnen, meer in het bijzonder huurderskranten voor de Reinaertwijk (Dilbeek) en Meise-Oppem, waar een buurtwerking actief is. De huurderskranten zijn fraai vormgegeven en bevatten een breed palet aan informatie: nieuwe projecten en projecten in renovatie, bewonersacties, energie- en onderhoudstips, huurprijsberekening, praktische info, ... De wijkgerichte huurderskranten bevatten zowel algemene als wijk-specifieke informatie.

Bij nieuwbouwprojecten organiseert de SHM voor omwonenden soms een **infomoment** of ze installeert – zoals voor de Argo-site in Londerzeel – een aantal **panelen** op het terrein met informatie over het project.

- De visitatiecommissie vindt de **brieven** doorgaans correct, goed leesbaar en informatief. Ze bevatten een contactpersoon en contactgegevens. Uit de tevredenheidsmeting van 2021 blijkt dat een grote meerderheid van de huurders de brieven goed begrijpt.
- Bij de ondertekening van het huurcontract krijgen nieuwe huurders een huurdersmap, met daarin onder andere de contactgegevens van Providentia en nuttige adressen voor huurders, een simulatie van huurprijs en maandelijkse kosten en lasten, een document 'goede afspraken', een brochure 'brandverzekering', informatie over de overname van energie en water en de Ziezo!-brochure(s). Providentia heeft een aantal eigen folders of informatiefiches, onder andere over ventileren en de Cv-werking. Ze heeft ook een boekje met informatie voor kopers, over voorwaarden, inschrijvings- en toewijzingsregels, plichten en met veel gestelde vragen.
- Van bij inschrijving informeert Providentia de kandidaat-huurder via het inschrijvingsbewijs dat de kandidaat-huurder elke wijziging van gezinssamenstelling snel dient mee te delen. Ze herhaalt dit bij toewijzing, in het contract en in het gesprek dat de huurdersconsulent met de nieuwe huurder voert. Ook op de website en in de Huurderskrant wijst de SHM de huurder op die meldingsplicht. De SHM sensibiliseert op die manier goed over het item '**sociale en domiciliefraude**'.
- Sinds 2021 licht Providentia in een rubriek 'klachten' de hoofdpunten van de **klachtenprocedure** toe. De procedure is er, net als het klachtenformulier, te downloaden. Het mailadres van de klachtenbehandelaar is bij de contactgegevens vermeld. In 2019 informeerde ze in haar Huurderskrant over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en over de manier waarop dat moet. In haar jaarverslag maakt ze melding van de jaarlijkse klachten en de behandeling daarvan. De SHM noemt klachten een middel om met bemerkingen van bewoners aan de slag te gaan.
- Providentia deelt al jaren een kantoorgebouw met SVK Webra, waarmee ze eerste stappen zette richting een **éénloketsysteem**; op die manier immers verhoogt ze de toegankelijkheid van gerechtigden op een woning van een sociale woonactor. Bovendien hebben deze beide organisaties samen met twee andere SHM's en twee SVK's sinds 2020 een eengemaakt inschrijvingsformulier. Daarnaast is er een goede samenwerking met de IGS-en lokaal woonbeleid, die via hun woonwinkels een, voor Providentia belangrijk, contactpunt zijn naar de burger.
- De gesprekspartners van de visitatiecommissie tonen zich algemeen zeer tevreden over de **klantvriendelijkheid** van zowel het administratief als het technisch personeel. Dat wordt bevestigd bij de tevredenheidsmeting van 2021. Bij die bevraging noemde een grote meerderheid van de respondenten de medewerkers begripvol en gaven de meesten aan duidelijke informatie te krijgen.

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

Providentia communiceert doorgaans correct met Vlaamse instanties zoals de VMSW en Wonen-Vlaanderen. De woon- en welzijnsactoren en beleidsverantwoordelijken waarmee de visitatiecommissie sprak, getuigen van een goede informatiedoorstroming van de SHM, zeker sinds de recente interne reorganisatie. De SHM beschikt over een zeer interessant activiteitenverslag en over nieuwsbrieven specifiek gericht naar actoren. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Providentia voor deze doelstelling als goed.

- Er zijn geen indicaties gevonden dat de informatiedeling met **VMSW en Wonen-Vlaanderen** niet optimaal zou verlopen. Daardoor gaat de visitatiecommissie ervan uit dat Providentia op een correcte en snelle manier met de gewestelijke overheid communiceert.
- Uit verslagen van het **lokaal woonoverleg** blijkt dat de SHM zo goed als altijd vertegenwoordigd is, in de persoon van de directeur. De woonactoren geven in het gesprek met de visitatiecommissie aan dat de SHM zich op die vergaderingen zeer actief en constructief opstelt en er in alle openheid haar projecten en wachtlijstanalyses toelicht. Ze denkt op het lokaal woonoverleg mee over de

opmaak en actualisering van sociaal woonbeleidsconvenanten, de lokale toewijzingsreglementen en doelgroepenplannen.

- De meeste **beleidsverantwoordelijken** getuigen dat de samenwerking met Providentia in een opbouwende sfeer en professioneel verloopt en dat ze aandacht heeft voor de noden en behoeften van de gemeenten. Een aantal wijzen wel op een soms trage reactie op vragen vanuit de gemeente met betrekking tot specifieke projecten. Met beleidsverantwoordelijken en **omgevingsambtenaren** zijn er, ook los van het lokaal woonoverleg, veel bilaterale contacten, om zo mogelijke grondaankopen en projecten tijdig af te toetsen. Ze getuigen dat zij snel worden betrokken bij de plannen van de SHM en dat de contactlijnen kort zijn. Ze worden ook betrokken bij architectuurwedstrijden die de SHM uitschrijft. Recent is Providentia gestart met 'roadshows' in elke gemeente van het actieterrein, waarmee ze de kennis van de werking van de SHM nog eens willen opfrissen bij de gemeenten en er tegelijk de stand van zaken van haar patrimonium en projecten wil voorstellen, net als haar toekomstvisie en enkele succesverhalen (zie OD 1.1 – strategieoefening). Dit wordt door de gemeenten zeer geapprecieerd.
- Providentia heeft een goede informatie-uitwisseling en nauwe samenwerking met de 'IGS-en lokaal woonbeleid' in het actieterrein en met 'Vlabinvest', waarmee de SHM regelmatig samen in een project stapt (zie OD 1.1). Net als andere **woon- en welzijnsactoren** geven ze aan dat de communicatie is verbeterd nu er, na de interne reorganisatie, meerdere, specifieke, contactpersonen zijn. Ze geven aan snel een antwoord te krijgen op hun vragen. Aan de andere kant wijzen sommige van die actoren op communicatieproblemen met bepaalde gemeenten vanwege het grote actieterrein van de SHM, wat ervoor zorgt dat de SHM de contactpersonen in heel wat gemeenten niet goed kent.

In november 2019 organiseerde Providentia voor de OCMW's uit het actieterrein een informatiemoment over het vereenvoudigd kaderbesluit sociale huur en in november 2020 was er voor de woonconsulenten een infomoment "van inschrijving tot toetreding in een sociale huurwoning".

- Providentia is **vertegenwoordigd** in diverse lokale overlegplatforms rond wonen, zoals het 'sociaal woonoverleg' en het 'overleg woonkwaliteit' in een aantal gemeenten. De SHM is ook betrokken bij het Functioneel Overleg 5 (Foc5) waaraan organisaties uit de psychiatrische hulpverlening, ervaringsdeskundigen en woonactoren deelnemen; vanuit dit overleg is de BAZ-werking (zie OD 4.2) ontstaan. Providentia participeert ook aan het provinciaal overleg van Vlaams-Brabantse SHM's. De directeur is lid van de raad van bestuur van VVH. Ze deelt er haar ervaring over woonthema's met andere participanten.
- Providentia informeert derden onder andere via **nieuwsbrieven** specifiek gericht op woon-en welzijnsactoren en via haar **Activiteitenverslag**. Het activiteitenverslag geeft informatie over haar gebouwen en klanten, verhuringen, renovatie en onderhoud van het huurpatrimonium, bouwprojecten en gronden, over haar verkoop- en leningsactiviteiten en een aantal organisatie weetjes. De activiteitenverslagen zijn aantrekkelijk vormgegeven en bevatten veel gedetailleerde informatie. De visitatiecommissie adviseert de SHM om dit verslag, net als haar huurderskranten, zo actief mogelijk te promoten bij de diverse actoren; beide documenten zijn trouwens op de website te vinden.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling voor huuractiviteiten: voor verbetering vatbaar

Beoordeling voor koopactiviteiten: onvoldoende

Bij de vorige visitatie kreeg Providentia de aanbeveling om de tevredenheid van zowel (kandidaat-) huurders als kopers structureel te meten.

De SHM heeft tijdens de visitatieperiode enkel na renovatiewerken bij huurders gepeild naar hun bevindingen en daarop de individuele mankementen aangepakt. Verder heeft ze in die periode geen tevredenheidsmetingen gehouden, ook niet bij kandidaat-huurders of vertrokken huurders. Een groot-

schalige tevredenheidsmeting van zittende huurders hield ze wel in 2021. Ze peilde daarbij naar tevredenheid over de dienstverlening van de SHM en over de woning; het is nog te vroeg om daarvan verbeteracties te zien of terugkoppeling van resultaten. Hoewel de SHM hiermee maar laat tegemoetkomt aan de aanbeveling, beoordeelt de visitatiecommissie deze prestaties niet als onvoldoende, maar - mede vanwege de intentie van de SHM voor meer frequente metingen - als voor verbetering vatbaar. Bij (kandidaat-)kopers hield de SHM nog geen enkele tevredenheidsmeting. Om een zicht te krijgen op de tevredenheid van dit cliënteel baseerde ze zich enkel op de jaarlijkse tevredenheidsmetingen van de VMSW bij ontleners. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als onvoldoende voor de koopactiviteiten.

- Bij de vorige visitatie zette Providentia voor het meten van klanttevredenheid een prestatie neer die voor verbetering vatbaar is, zowel voor haar huur- als haar koopactiviteiten. Daarom werd ook de aanbeveling geformuleerd om de tevredenheid van (kandidaat-)huurders en kopers structureel te meten en daar de nodige lessen uit te trekken.
- Ondanks deze aanbeveling hield Providentia, de hele visitatieperiode door, maar één soort bevraging bij zittende huurders en helemaal geen tevredenheidsmetingen bij kandidaat-huurders of vertrokken huurders. De bevraging zittende huurders wordt al sinds 2011 gehouden na doorgevoerde renovatiewerken. Dan vraagt de SHM via een standaardformulier naar een aantal technische bevindingen na de renovatie en eventuele gevolgschade. De huurder kan bij het geheel en bij elke vraag een opmerking noteren. Op jaarbasis krijgt de SHM een 70-tal van dergelijke formulieren terug. De opmerkingen werden voor verdere afhandeling overgemaakt aan de eigen diensten of de betreffende aannemer. De visitatiecommissie adviseert de SHM om na te gaan of die mogelijk ook aanleiding kunnen zijn voor structurele wijzigingen in beleid of aanpak.
- Pas in 2021 organiseerde Providentia een tevredenheidsmeting onder haar zittende huurders. De enquête werd verstuurd naar 3.156 huurders (40% per mail, 60% per post) en 1.198 formulieren werden ingevuld (responsgraad van 38%). De bevraging bevatte een module 'woning en buurt' en een module 'dienstverlening'. De respondenten tonen zich over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening en de klantgerichtheid, maar ze vragen meer informatie over en inspraak in de plannen en activiteiten van de SHM. Er is ook minder tevredenheid over het onderhoud van de woning en de gemeenschappelijke delen, het snel en goed oplossen van problemen aan de woning en over de aanpak van problemen in de buurt. Het directiecomité besloot in september om verbeteracties te ondernemen als meer dan 20% van de respondenten op een vraag 'niet akkoord' en 'helemaal niet akkoord' of 'ontevreden' en zeer ontevreden' antwoordde. Ze besliste ook om op korte termijn enkele quick-wins te realiseren. De SHM deed kort verslag van de tevredenheidsmeting in de Huurderskrant van december 2021, met verwijzing naar de resultaten op de website. Partners zal ze informeren via een nieuwsbrief met verwijzing naar de website; ze wil de tevredenheidsmeting ook bespreken op het lokaal woonoverleg. Via een post op LinkedIn met verwijzing naar de website, zal ze het brede publiek inlichten. De SHM neemt zich voor om de frequentie (eventueel 2-jaarlijks) en het systeem van enquêteren zelf te evalueren.
- De VMSW organiseert reeds lang een jaarlijkse bevraging bij **ontleners**. De laatste bevraging, die liep over de periode 1 april 2019 - 31 maart 2020, toonde aan dat de ontleners met een score van 4,9 op 5, zich zeer tevreden toonden over de dienstverlening en hulp van Providentia. Gegevens van de vorige jaren geven meer detail en tonen aan dat ontleners in het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn met vooral hoge scores voor vriendelijkheid en professionaliteit van het personeel en voor volledigheid en duidelijkheid van de informatie. De laagste scores (toch nog altijd 3,5 - 4 op 5) hadden betrekking op bereikbaarheid en met name op telefonisch contact en openingsuren.
- Een tevredenheidsmeting van kandidaat-kopers of kopers heeft de SHM niet georganiseerd tijdens de visitatieperiode of daarna. Ook in de vorige visitatieperiode organiseerde Providentia geen tevredenheidsmetingen bij die groepen.

De visitatiecommissie herhaalt de aanbeveling van de vorige visitatie om werk te maken van een systematische uitvoering van tevredenheidsmetingen. Providentia kan voor zichzelf een doel stellen welke metingen in de komende jaren bij welke klanten moeten worden gehouden en met welke frequentie. Op die manier kan de SHM een zekere systematiek opbouwen, resultaten van metingen vergelijken en op basis daarvan de tevredenheid monitoren. Dat kan op zijn beurt de SHM in staat stellen om gerichte maatregelen te nemen bij belangrijke wijzigingen in de tevredenheid. De SHM kan de tevredenheidsmetingen ook aangrijpen om met de huurders/kopers en lokale actoren het gesprek aan te gaan over verbeterpunten en –voorstellen.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

De uitkomsten van de prestatiebeoordeling geven aan dat de SHM op de meeste doelstellingen goede prestaties levert, maar op een aantal andere nog belangrijke stappen kan zetten om haar prestaties te verbeteren. Op verschillende plaatsen in dit rapport zijn suggesties gedaan die de goede prestaties kunnen borgen voor de toekomst of nog verbeteren. Het is aangewezen dat de SHM die ook meeneemt naar de toekomst toe. Op basis van de uitkomsten van de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie aan de SHM de volgende aanbevelingen:

1. (OD 1.5) Diversifieer meer in de typologie van de koopwoningen en betrek de lokale besturen en actoren in het definiëren van de nood daartoe binnen de verschillende gemeenten. Op die manier kan meer ingespeeld worden op de vraag naar gepaste koopwoningen voor alleenstaanden of kleinere gezinnen die niet in staat zijn een grondgebonden woning met 3 slaapkamers aan te kopen.
2. (OD 2.1) Geef bij de strategieoefening absolute prioriteit aan de oudste woningen waar heel wat gebreken zijn vastgesteld en start de communicatie met de bewoners daarover op. Dit zal het algemene beeld over de kwaliteit van het patrimonium en de tevredenheid van de huurders op korte termijn sterk ten goede komen.
3. (OD 3.1) Verhoog het ambitieniveau op het vlak van prijsbewust bouwen voor de huuractiviteiten. Het bewaken van de bouwkost, van bij de conceptfase tot aan de oplevering is belangrijk. Providentia kan vooral bij het aanstellen van het ontwerpteam meer de nadruk leggen op het nastreven van de geldende kostprijsnormen.
4. (OD 4.3) Werk – voortbouwend op eigen ervaringen en die van uw partners – uw visie op leefbaarheid verder uit en onderbouw die goed. Bepaal daarbij doelstellingen en targets en definieer, in overleg met andere actoren, de rol van de SHM is in de leefbaarheidsaanpak in de sociale woonwijken.
5. (OD 4.4) Betrek huurders op een meer structurele manier en bied hen een forum waarop ze zelf thema's (problemen, bedenkingen) op de agenda kunnen zetten en waar er ruimte is voor voorstellen die de werking, de woonomgeving of het samenleven kunnen verbeteren.
6. (OD 5.2) Zet in op de beperking van de werkingskosten voor zowel de huur-, koop-, als leningsactiviteiten. Daarbij dient bijzondere aandacht te gaan naar het onder controle houden van de personeelskosten en de uitzonderlijke kosten.
7. (OD 6.3) Maak werk van een systematische uitvoering van tevredenheidsmetingen bij zowel huurders als kopers. Providentia kan voor zichzelf een doel stellen welke metingen in de komende jaren bij welke klanten moeten worden gehouden en met welke frequentie. Op die manier kan de SHM een

zekere systematiek opbouwen, resultaten van metingen vergelijken en op basis daarvan de tevredenheid monitoren. Dat kan op zijn beurt de SHM in staat stellen om gerichte maatregelen te nemen bij belangrijke wijzigingen in de tevredenheid. De SHM kan de tevredenheidsmetingen ook aangrijpen om met de huurders/kopers en lokale actoren het gesprek aan te gaan over verbeterpunten en –voorstellen.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

Providentia levert voor een groot deel van de operationele doelstellingen goede prestaties. De visitatiecommissie heeft er vertrouwen in dat de SHM de aanbevelingen in het rapport zal gebruiken om haar werking te verbeteren.

5.3 Goede praktijken bij de SHM

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

Op basis van de prestatiebeoordelingsmethodiek heeft de visitatiecommissie volgende werkwijze geïdentificeerd als 'goede praktijk':

Maandelijks nieuwsbrief voor stakeholders van Providentia: transparante communicatie bevordert samenwerking.

Om de externe communicatie met gemeenten, OCMW's, woonwinkels, intergemeentelijke samenwerkingsprojecten en andere actoren te bevorderen, ging Providentia in 2015 van start met het versturen van doelgerichte nieuwsbrieven op relevante tijdstippen. In de loop der jaren optimaliseerde ze de werkwijze steeds verder en sinds 2022 wordt de nieuwsbrief maandelijks verstuurd, nu al naar bijna 400 contactpersonen, waarvan gemiddeld 30% die effectief ook leest.

Het doel van de nieuwsbrief is een transparante communicatie naar externe partners en een grotere betrokkenheid bij ontwikkelingen binnen Providentia en, ruimer, het sociale woonlandschap. Voorts wil de SHM actoren zó informeren dat zij vragen van kandidaten, huurders en kopers kunnen beantwoorden of hen alleszins doorverwijzen naar de juiste informatiekanaalen. Door informatie over de initiatieven en activiteiten die doorgaan in de woonwijken te delen, hoopt Providentia stakeholders te sensibiliseren om ook in andere gemeenten dit soort initiatieven te nemen.

Een blik op de nieuwsbrieven leert dat de thema's zeer verschillend zijn en bijvoorbeeld betrekking hebben op de actualisatie van de kandidaat-huurders, wijzigingen in het huurstelsel of het inschrijvingsformulier, nieuwbouwprojecten en geplande werken, leegstandsproblematiek en allerlei initiatieven in de sociale sfeer.

De visitatiecommissie gelooft dat de verspreiding van een nieuwsbrief die specifiek op stakeholders gericht is, effectief kan bijdragen tot een grotere betrokkenheid van actoren bij de werking van een SHM en tot een betere samenwerking.

BIJLAGE 1: Overzicht gevoerde gesprekken

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

- Ann Van Langenhof Voorzitter
- Lien Casier Bestuurslid
- Geert Willems Bestuurslid
- Simon De Boeck Bestuurslid
- Elke Zelderloo Bestuurslid
- Leen Deraedt Directeur

Medewerkers SHM

- Glenn Van der Perre Diensthoofd informatie en communicatie
- Virginie Dequinnemaere Onthaalmedewerker en klachtencoördinator
- Sofie De Backer Communicatiemedewerker
- Lien Gees Diensthoofd klanten
- Kelly Van Laere Projectmedewerker
- Veerle Goossens Huurdersconsulent
- Cynthia Crabbe Kandidatenconsulent
- Sacha Vermeiren Verantwoordelijke verkoop en leningen
- Sigrid Sempot Teamleider projecten
- Oscar De Vet Projectleider projecten (renovaties)
- Rik Versteyley Technisch bediende onderhoud
- Ruben Broekaert Expert/ kwaliteitsbewaker
- Wendy Van Langenhof, Diensthoofd financiën en personeel

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten en provincie

- Bart Nachtegael Woonwinkel – 3WPlus
- Sarah Claeys Vlabinvest
- Julie Wolf Vlabinvest
- Joanna Timmermans Gemeente Dilbeek
- Vincent Deschuyteneer Stedenbouwkundig ambtenaar Galmaarden
- Sara Willems Coördinator Regionaal Woonbeleid
- Lies Malfroid Woonwinkel KLM – 3WPlus
- Jan Velleman 3WPlus
- Ellen De Clerck Coördinator grondgebiedszaken Meise
- Evy De Smet Omgevingsambtenaar Asse

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

- Hilde Van der Elst Verantwoordelijke ocmw OCMW dienst kind en welzijn
- Isabelle Van Passel Hoofd sociale dienst OCMW Kampenhout
- Barbara Van der Vorst Maatschappelijk werker voor wonen Gemeente Asse

BIJLAGE 2: Lijst met veel gebruikte begrippen en afkortingen

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

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

aanmelding of aangemelde woningen: Om voor een subsidie in aanmerking te komen moest een SHM tot 31 oktober 2017 als eerste stap een nieuw te realiseren woning 'aanmelden' bij de VMSW. Artikel 4.17 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 spreekt echter niet langer van aangemelde woningen. Vanaf dan spreken we over de "projectenlijst", als referentiebasis. Om op die *projectenlijst* te komen moet een SHM verschillende stappen doorlopen (zie ook *Lokale beleidstoets* en *Renovatieoets*).

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

actualisatie: Elke SHM die sociale huurwoningen verhuurt, houdt een inschrijvingsregister bij waarin de kandidaat-huurders zijn opgenomen, ook 'wachtlIJst' genaamd. De SHM is verplicht om minstens elk oneven jaar de wachtlIJst te actualiseren. Bij elke actualisatie kijkt de SHM de gezinssamenstelling na en controleert ze de inkomensvoorwaarde. De kandidaat-huurder krijgt op dat moment ook de mogelijkheid om zijn voorkeuren te wijzigen. De SHM kan de actualisatie op twee manieren aanpakken. Ten eerste kan de SHM alle kandidaat-huurders een actualisatiebrief bezorgen met de vraag of ze

nog geïnteresseerd zijn, of ze nog voldoen aan de inkomensvoorwaarde en of hun gezinssituatie nog dezelfde is als op het moment van de initiële inschrijving of de vorige actualisatie. De kandidaat-huurders moeten binnen de daartoe vooropgestelde termijn de opgevraagde gegevens bezorgen aan de SHM. Als de SHM geen antwoord ontvangt, verstuurt ze een herinneringsbrief aan de kandidaat-huurder (aan het in het rijksregister opgenomen adres, tenzij de kandidaat-huurder uitdrukkelijk heeft gevraagd om de briefwisseling naar een ander adres te verzenden). Als de kandidaat-huurder niet op deze herinneringsbrief reageert of niet meer aan de inkomensvoorwaarde voldoet, wordt hij geschrapt uit het inschrijvingsregister en verliest hij zijn plaats op de wachtlIJst, tenzij hij kan aantonen dat er sprake is van overmacht. Volgens de tweede manier om te actualiseren moet de kandidaat-huurder alleen reageren op de bovenvermelde brief als de informatie uit de KSZ fout is of als hij zijn keuzes wil wijzigen. Hij moet dus niet reageren als de informatie correct is en hij zijn eerder gemaakte keuzes wil behouden. Er zal dan ook geen herinneringsbrief moeten worden gestuurd. Alleen als de kandidaat-huurder niet meer voldoet aan de inkomensvoorwaarde, moet de SHM wel vragen om recente inkomensgegevens te bezorgen. Reageert hij niet binnen de vooropgestelde termijn of blijkt dat zijn huidige inkomen niet voldoet aan de inkomensgrens, wordt hij geschrapt uit het inschrijvingsregister. De SHM bepaalt in haar intern huurreglement welke wijze van actualisatie ze hanteert..

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

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

bijzondere sociale lening: Particulieren kunnen voor de aankoop van een woning, het behoud van de woning in geval van

echtscheiding, het beëindigen van samenwoning of het renoveren van hun enige woning twee soorten sociale leningen afsluiten: (1^o) leningen verstrekt door het Vlaams Woningfonds (*VWF*) en (2^o) leningen verstrekt door Erkende Kredietmaatschappijen (*EKM*s). De door de het *VWF* verstrekte leningen worden 'bijzondere sociale leningen' genoemd omdat de Vlaamse overheid de financiering van die leningen subsidieert, waardoor het *VWF* lagere rentetarieven hanteert dan de meeste private banken en geen eigen kapitaal inbreng verwachten. Zowel de woning als de ontlener moeten aan bepaalde voorwaarden voldoen (o.a. inkomens- en eigendomsvoorwaarden, voorwaarden qua maximale verkoopwaarde, enz.). De 'bijzondere sociale lening' wordt door het *VWF* ook 'Vlaamse Woonlening' (cf. www.vlaamswoningfonds.be) genoemd. Particulieren kunnen ze afsluiten aan het loket van een aantal SHM's die optreden als kredietbemiddelaar voor het *VWF*. De *EKM*'s verstrekken sociale leningen waarvoor er andere voorwaarden gelden. Zo geldt er bijvoorbeeld geen inkomensvoorwaarde in functie van het toekennen van een sociale lening door een *EKM*. Voor de financiering van deze sociale leningen voorziet het Vlaamse Gewest enkel in een gewestwaarborg en niet in een subsidie, wat een grote impact heeft op de sociale rentevoet. De bedoeling van sociale leningen van *EKM*'s is dat particulieren zonder veel spaargeld, en die niet in aanmerking komen voor een 'bijzondere sociale lening' bij het *VWF*, toch een eigen woning kunnen verwerven, zonder dat ze daarvoor meer rente moeten betalen, zoals dat bij private banken gebruikelijk is. Er zijn momenteel iets minder dan 20 *EKM*'s actief, verspreid over heel Vlaanderen (cf. www.sociaal-woonkrediet.be).

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

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

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

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

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

vervangen door bouwtechnische en conceptuele normen en richtlijnen (zie ook *ontwerpleidraad* en *simulatietabel*).

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

EKM: Erkende kredietmaatschappij (zie Bijzondere sociale lening)

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

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

erkenningenbesluit: De bepalingen uit het voormalige 'erkenningenbesluit' (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) werden geïntegreerd in het eengemaakt Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021, en zijn te vinden onder de artikelen 4.96 tot en met 4.128.

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

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

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

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

GSC of Gewestelijke Sociale Correctie: De Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) is een subsidiesysteem waarmee de Vlaamse

overheid lagere huurinkomsten van SHM's door huurders met een lager inkomen compenseert. De subsidie dekt het verschil tussen de reële inkomsten van de SHM's en een aantal geobjectiveerde uitgaven.. GSC is bedoeld als sluitstuk van het financieringssysteem voor nieuwbouw- en renovatieverrichtingen inzake sociale woningen.

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

IGS: intergemeentelijk samenwerkingsproject ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid

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

intern huurreglement: Een intern huurreglement is een openbaar document ter uitvoering van de bepalingen van boek 6 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021. De SHM geeft hierin minimaal de concrete regels aan die een verdere invulling vereisen of op basis waarvan keuzes moeten worden gemaakt, en waarin in voorkomend geval de specifieke toewijzingsregels (vervat in het gemeentelijk of intergemeentelijk toewijzingsreglement) worden opgenomen (art. 6.1, eerste lid, 3° van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021).

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

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

KSH of Kaderbesluit Sociale Huur: Hiermee wordt verwezen naar de bepalingen van het Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. Deze bepalingen werden inmiddels geïntegreerd onder boek 6 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021

K-waarde of K-peil: de K-waarde geeft het algemene isolatieniveau van een woning aan. De K-waarde moet zo laag mogelijk zijn: een lage K-waarde betekent namelijk dat een woning beschikt over een hoog isolatieniveau, wat helpt om warmteverliezen tegen te gaan. De K-waarde wordt berekend aan de hand van de U-waarden (zie U-waarde) van de verschillende bouwdeelen en ook de compactheid van het gebouw speelt een belangrijke rol. Dit is immers logisch, want een compact gebouw heeft minder geveloppervlakte langs waar warmte verloren kan gaan. De EPB-wetgeving verplicht een K-waarde van ten hoogste K40 (of 40 W/m²K)

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

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

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

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

nulmeting: zie Bindend Sociaal Objectief (BSO)

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

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

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

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

tietoets) alvorens ze op de projectenlijst kunnen komen. Nadat een project op de projectenlijst staat, kan het achtereenvolgens op de *meerjarenplanning* en de *korte termijnplanning* komen, alvorens het project in uitvoering gaat.

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

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

samenlevingsopbouw: sector van buurt- en opbouwwerk

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

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

sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

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

toewijzingsreglement: Het 'toewijzen' gebeurt op basis van strikte regelgeving die in boek 6 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 is opgenomen. Gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden kunnen in bepaalde gevallen en onder strikte voorwaarden bijkomende specifieke voorrangregels qua toewijzing bepalen. Zo kan een gemeente of een intergemeentelijk samenwerkingsverband rekening houden met de lokale binding van de kandidaat-huurders, met de woonbehoefte van specifieke doelgroepen. Die specifieke toewijzingsregels worden opgenomen in een toewijzingsreglement. (cf. art. 6.27 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021).

toezichthouder: de toezichthouder voor de sociale huisvesting, vermeld in artikel 4.81 van de Vlaamse Codex Wonen

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

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

verhuring buiten sociaal huurstelsel: Een SHM heeft de mogelijkheid om een beperkt deel van haar sociale huurwoningen te verhuren buiten het sociaal huurstelsel. Daaraan zijn wel strikte voorwaarden verbonden. Verhuring buiten sociaal huurstelsel is mogelijk aan openbare besturen, welzijnsorganisaties of organisaties die daartoe door de Vlaamse Regering erkend zijn (cf. boek 6, deel 11 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021).

VIVAS: Vereniging Inwoners VAN Sociale woningen

Vlaamse woonlening: zie '*bijzondere sociale lening*'

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

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

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

voorrangsregels: Artikel 6.19 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 bepaalt de voorrangregels die van toepassing zijn als een SHM een sociale huurwoning toewijst. Artikel 6.20 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 bepaalt een aantal voorrangregels waarbij een SHM vrij kan kiezen of ze die al dan niet toepast.

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

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

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

VWF: Vlaams Woningfonds (www.vlaamswoningfonds.be)

wachtlijst: zie *actualisatie*

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

Woonmaatschappij: de woonmaatschappij is de vennootschap die volgens het regeerakkoord 2019-2024 de huuractiviteiten van de bestaande SHM's en SVK's zal verenigen en als enige sociale woonactor actief zal zijn in een door de Vlaamse Regering af te bakenen werkingsgebied.



www.visitatieraad.be
info@visitatieraad.be

Vlaamse Regering

Vlaams minister van Financiën, Begroting,
Wonen en Onroerend Erfgoed
Koning Albert II-laan 7
1210 SINT-JOOST-TEN-NODE
T 02 552 66 00
kabinet.diependaele@vlaanderen.be

Mevrouw Ann Van Langenhof
Voorzitter SHM Providentia
Brusselsesteenweg 191
1730 ASSE

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
25 juli 2022			
vragen naar/e-mail		telefoonnummer	
Nina Ercegovic		02 552 66 00	
nina.ercegovic@vlaanderen.be			

Betreft: beslissing naar aanleiding van het definitieve visitatierapport van 23 juni 2022 van SHM Providentia

Geachte voorzitter

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

Uw SHM levert goede prestaties op zeven operationele doelstellingen (OD) wat betreft de koopactiviteiten. Twee OD's worden door de visitatiecommissie als 'voor verbetering vatbaar' beoordeeld, en één OD als 'onvoldoende'. Wat betreft de huuractiviteiten worden de prestaties van uw SHM op dertien OD's door de visitatiecommissie als 'goed' beoordeeld, en vier als 'voor verbetering vatbaar'.

Het advies van de visitatiecommissie maakt het aannemelijk dat de maatregelen die u voorstelt zullen toelaten om binnen een redelijke termijn prestaties te leveren die aan alle vooropgestelde vereisten voldoen.

Op basis van wat voorafgaat heb ik dan ook beslist om naar aanleiding van deze visitatie geen maatregelen te nemen¹.

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

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

Aangezien van u verwacht wordt dat u zich op een relatief korte tijd zal omvormen tot woonmaatschappij, wil ik u vragen om uw verbeteracties meteen in te bedden in dat traject. Daarnaast dring ik aan op een consequente uitvoering van de voorgestelde maatregelen en raad ik het gebruik van een opvolgingsinstrument aan, zodat de raad van bestuur de verbeteraanpak accuraat kan opvolgen, evalueren en eventueel gericht kan bijsturen.

De decreetgever verwacht dat u zich bij de omvorming tot woonmaatschappij maximaal inschakelt in de doelen van de hervorming. In het omvormingstraject waarin u de verbeteracties dient in te bedden moet u derhalve ook expliciet rekening houden met de opdrachten en overgangsmaatregelen die aan de SHM's en woonmaatschappijen zijn opgelegd. In het bijzonder verwacht ik van u concrete en aantoonbare inspanningen om de overgang van de rechten op de onroerende goederen geschikt voor sociale huisvesting conform de bepalingen van art. 4.38 van de VCW van 2021 te laten verlopen en dus zowel overnames als overdrachten op basis van een vergoeding tegen aandelen te organiseren.

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

Ik dank uw raad van bestuur, uw directie en alle medewerkers voor de geleverde en te leveren inspanningen om de werking van uw maatschappij te verbeteren. U mag er ook op rekenen dat ik de nodige publiciteit zal geven aan de bij uw SHM gedetecteerde 'goede praktijk'.

¹ Dit in toepassing van artikel 4.123 van het besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021.

Met de meeste hoogachting,

Getekend door: Matthias Diependaele (Si)
Getekend op: 2022-09-15 17:30:51 +02:00
Reden: Ik keur dit document goed



Matthias Diependaele,

Vlaams minister van Financiën, Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed



Providentia cvba met sociaal oogmerk

Burgerlijke vennootschap die de vorm van een handelsvennootschap heeft aangenomen bij de rechtbank van koophandel te Brussel, nr 97 - BTW BE 0403 320 060
Sociale huisvestingsmaatschappij door de VMSW erkend onder nr 222/8
Brusselsesteenweg 191 - 1730 Asse

Visitatie2021/25.072022/ldr

Aan de Vlaams minister van Wonen
De heer Matthias Diependaele

Koning Albert II-laan 7, 7de verdieping
1210 BRUSSEL

Asse, 25 juli 2022

Contact: ✉ leen.deraedt@providentia.be ☎ 0476 588 076

Betreft: definitief visitatierapport – formele reactie

Geachte heer de Minister,

Providentia ontving op 24 juni 2022 het definitief visitatierapport vanwege de Visitatiecommissie.

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

1. Algemeen

Ook deze tweede visitatieronde heeft het team én de Raad van Bestuur van Providentia als zeer positief ervaren. Dit ondanks het feit dat gezien de nog heersende Coronapandemie alle gesprekken uitsluitend digitaal zijn verlopen. Wij willen zowel de visitatoren, als de externe deelnemers aan de gesprekken, als onze eigen medewerkers bedanken voor de flexibiliteit die ze aan de dag hebben gelegd.

Providentia levert voor een groot deel van de operationele doelstellingen goede prestaties en is dan ook tevreden over het resultaat. We zijn ook fier op de tweede goede praktijk die we hebben behaald en dat men gezien heeft dat een transparante communicatie, met name onze maandelijkse nieuwsbrief voor stakeholders van Providentia, samenwerking bevordert.

Wij zullen verder de aanbevelingen in het rapport gebruiken om onze werking te verbeteren.

Wij wensen ook zeer uitdrukkelijk de drie visitatoren te bedanken voor het werk, de nog doorgevoerde wijzigingen, de beoordeling én voor de objectiviteit waarmee zij aan de slag gingen. Wij hebben het hele visitatieproces een wederzijds respect mogen ervaren.

2. OD 1.5: de SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen (beschikbaarheid van woningen, koop)

De visitatiecommissie adviseert om meer te diversifiëren in de typologie van de koopwoningen. Dit is eerlijk gezegd nieuw voor ons binnen het koopsegment. Binnen de sociale huur betrekken we al zeer lang de lokale besturen en actoren in het definiëren van de nood daartoe binnen de verschillende gemeenten. We doen dit ook aan de hand van specifieke en grondige analyses van onze wachtlijst.

De vraag naar gepaste koopwoningen voor alleenstaanden of kleinere gezinnen die niet in staat zijn een grondgebonden woning met 3 slaapkamers aan te kopen, kwam nog niet eerder bij ons. We merken wel meer en meer dat alleenstaanden met kinderen onze grootste doelgroep wordt als het gaat om koopwoningen. Zo verkochten we in ons laatste gemengd project ongeveer 80% van onze woningen aan alleenstaande mama's met kinderen.

Voor toekomstige gemengde projecten zal Providentia een verdere analyse doen van haar wachtlijst koop en zal ze niet nalaten de lokale besturen en actoren te betrekken om de specifieke noden op vlak van koopwoningen te definiëren.

3. OD 2.1: kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (huur)

Voor kwaliteit scoren we een goed, maar de visitatiecommissie adviseert om bij de strategieoefening (die opgestart werd in 2020) absolute prioriteit aan de oudste woningen te geven en de communicatie met de bewoners daarover op te starten. Zij zijn ervan overtuigd dat dit het algemene beeld over de kwaliteit van het patrimonium en de tevredenheid van de huurders op korte termijn sterk ten goede zal komen.

Na het behalen van het ERP 2020 (Vlaams energierenovatieprogramma) startte Providentia intern met een werkgroep die de verdere strategie moet bepalen op vlak van nieuwbouw (Bindend Sociaal Objectief) én onderhoud en renovatie, ook in functie van de klimaatdoelstellingen 2050. De laatste resultaten werden voorgelegd op de raad van bestuur van juli 2022 en zullen gebruikt worden als verder werkinstrument in onder andere de commissie leegstand en commissie woonkwaliteit binnen Providentia. Het biedt houvast als high level planning en geeft een goed beeld weer van de noodzakelijke budgetten. Ook voor de nieuwe woonmaatschappij zal dit van belang zijn.

Verder peilden wij in onze grote tevredenheidsmeting bij onze huurders in 2021 ook naar kwaliteit van woningen en woonomgeving.

4. OD 3.1: de SHM bouwt prijsbewust (betaalbaarheid, huur)

Verhoog het ambitieniveau op het vlak van prijsbewust bouwen, van bij conceptfase tot aan de oplevering, voor de huuractiviteiten, stelt de visitatiecommissie. Niettegenstaande Providentia hier al vele jaren aandacht voor heeft, zelfs van bij de aanstellingsprocedure van het ontwerpteam, blijkt dit geen sinecure in onze regio en is het bewaken ervan tijdens het volledige bouwproces geen evidentie. Providentia zal hier echter blijvend op inzetten en aangepaste strategieën ontwikkelen. Providentia zal hiermee ook rekening houden in de actualisatie van haar persoonlijke ontwerponderrichtingen voor architecten en studie bureaus.

Tenslotte zijn we wel verheugd dat de visitatiecommissie onze evolutie voor wat betreft het prijsbewust bouwen in het koopsegment heeft opgemerkt, we gaan hier van voor verbetering vatbaar naar goed.

5. OD 4.3: de SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan (sociaal beleid, huur)

Niettegenstaande we voor deze operationele doelstelling ook evolueerden van een verbetering vatbaar in 2015 naar een goed in 2021, adviseert de visitatiecommissie terecht om onze visie op leefbaarheid nog verder uit te werken en deze goed te onderbouwen. Daarbij zeker voortbouwend op eigen ervaringen en die van onze partners. Providentia heeft er namelijk alle belang bij om, in overleg met andere actoren, de rol van de SHM in de leefbaarheidsaanpak verder te definiëren én af te bakenen.

De komst van huurdersconsulenten en de daarmee gepaard gaande procedure huurdersbegeleiding toont aan dat we ook op vlak van de reeds goed bevonden woonzekerheid en huisvestingsondersteuning zijn blijven evolueren. Wij zien deze dan ook als een noodzakelijk onderdeel voor deze operationele doelstelling inzake leefbaarheidsproblemen.

6. OD 4.4: de SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer (sociaal beleid, huur)

Betrek huurders op een meer structurele manier en bied hen een forum waarop ze zelf thema's (problemen, bedenkingen) op de agenda kunnen zetten en waar er ruimte is voor voorstellen die de werking, de woonomgeving of het samenleven kunnen verbeteren, zo luidt het bij de visitatiecommissie en terecht.

We bedachten hiervoor eerder in 2021 een voor Providentia nieuw concept, namelijk dat van "wijkambassadeurs". Echter, het was te vroeg om de opstart en de eerste resultaten ervan te kunnen tonen aan de leden van de visitatiecommissie. In september 2022 zullen we effectief kunnen opstarten met onze eerste informatieavond om geschikte huurders warm te maken zich hiervoor kandidaat te stellen. We starten voorlopig in vijf gemeenten. In de huurderkrant van deze maand deden we alvast een oproep bij onze huurders om zich samen met ons in te zetten om de algemene leefbaarheid in de wijken te verhogen. In het najaar plannen we opleidingen voor de wijkambassadeurs, in samenwerking met Groep Intro, teneinde een groepsgevoel te creëren en hen voor te bereiden op vragen en gevoeligheden in de wijken.

Tot slot blijven we actief meewerken aan buurtinitiatieven van de gemeente. Ondertussen faciliteert Providentia in 3 gemeenten diverse buurtwerkingen en houdt de huurdersconsulent van de regio maandelijks in elk buurthuis een zitmoment.

7. OD 5.2: de SHM beheerst haar kosten goed (financiële leefbaarheid, huur en koop)

De visitatiecommissie beveelt ons aan om verder in te zetten op de beperking van de werkingskosten voor zowel de huur-, koop-, als leningsactiviteiten. Daarbij dient bijzondere aandacht te gaan naar het onder controle houden van de personeelskosten en de uitzonderlijke kosten.

We zijn de visitatiecommissie wel dankbaar dat ze de waargenomen verdere evolutie op een aantal operationele doelstellingen, die in deze nieuwe visitatieronde niet meer werden beoordeeld, toch hebben omschreven. We hebben het dan over: de evolutie naar een echte woonmaatschappij; het beschikken over een goed systeem van interne controle; de bereidheid tot verandering en verbetering.

De visitatiecommissie kon namelijk vaststellen dat Providentia in deze visitatieperiode veel ingezet heeft op het verbeteren van de interne werking. Daarvoor hebben wij ook beroep gedaan op externe ondersteuning, hetgeen zijn prijs heeft. Processen, procedures, informatiestromen en de ondersteuning van de klanten heeft Providentia onder de loep genomen en verbeterd. We stelden de visie, missie en waarden scherp. Een nieuwe organisatiestructuur werd uitgetekend en geïmplementeerd. We versterkten ook de bouwprojectwerking en het sociaal beleid. Providentia achtte dit als meer dan noodzakelijk, deels ook om tegemoet te komen aan de groeiende externe verwachtingen. Dit alles zal volgens de visitatiecommissie vruchten afwerpen op termijn.

Deze noodzakelijke professionalisering betekent voor Providentia mee de verklaring voor de mindere score op deze operationele doelstelling van de kostenbeheersing. Echter in 2022 werd de externe ondersteuning nog verder afgebouwd en konden een aantal functies ook opgenomen worden via de payroll. Verder hopen we dat de in 2020 in het leven geroepen strategische werkgroep en de meer recente interne werkgroepen leegstand en kwaliteit, positief zullen bijdragen tot een betere kostenbeheersing.

8. OD 6.3: de SHM meet de tevredenheid van klanten (klantgerichtheid, huur en koop)

Tenslotte vraagt de visitatiecommissie ons om verder werk te maken van een systematische uitvoering van tevredenheidsmetingen bij zowel huurders als kopers. De in 2021 grote algemene tevredenheidsmeting bij huurders achten zij nog onvoldoende. Het is echter zeker onze bedoeling om deze meting regelmatig te herhalen en voor sommige onderdelen naar een eerder structurele en permanente "kwaliteitsmeting" te gaan bij onze huurders. De aanwerving van een communicatiemedewerker begin 2021 moet ons hierbij helpen.

Sinds de start van de procedure huurdersbegeleiding in 2021 doen we ook een gerichte bevraging bij nieuwe huurders.

Enkel de bevraging bij kopers ontbrak inderdaad nog, hoewel we hier jaren onrechtstreeks wel een zicht op hadden via de structurele bevraging in kader van onze bemiddelingsactiviteit voor de Vlaamse Woonlening. Wij namen echter het advies van de visitatiecommissie onmiddellijk ter harte en onze RVB keurde op 9 juni 2022 de tevredenheidsmeting goed bij onze kopers van 2022. Doelstelling is om dit na elk verkoopproject te herhalen om op die manier niet alleen feedback te krijgen over onze dienstverlening, dan wel ook over de verkochte woningen.

9. Tot slot

We waarderen het vertrouwen dat de visitatiecommissie in ons heeft als het gaat over het gebruiken van de aanbevelingen om onze werking nog te verbeteren. We zijn verheugd dat de visitatiecommissie ook de positieve evolutie sinds 2015 voor een aantal doelstellingen heeft opgemerkt. Zaken waar wij hard aan gewerkt hebben de voorbije jaren.

Wij zullen de aanbevelingen zeker meenemen naar de nieuwe woonmaatschappij en de positieve resultaten zullen we zeker proberen te bestendigen in de nieuwe geïntegreerde werking.

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

Leen Deraedt
algemeen directeur

Leen
Deraedt
(Signature)

Digitaal ondertekend
door Leen Deraedt
(Signature)
Datum: 2022.07.25
21:50:03 +02'00'

Ann Van Langenhof
voorzitter

Ann Van Langenhof
(Signature)

Digitaal ondertekend door Ann
Van Langenhof (Signature)
Datum: 2022.07.25 13:33:18
+02'00'

Algemene contactgegevens Providentia: ✉ info@providentia.be / 02 452 72 43

www.providentia.be / volg ons op  