

# JAAERVERSLAG

VLAAMSE  
MAATSCHAPPIJ  
VOOR SOCIAAL  
WONEN

2016



**Vlaanderen**  
is sociaal wonen



# INHOUDSTAFEL

## WERKEN AAN EEN UITGEBREID EN KWALITATIEF AANBOD

SHM- en SVK-woningen.....	6
Renovaties en energiebesparende maatregelen .....	13
Aankopen en verkopen.....	17
CBO en Design & Build .....	21
Infrastructuuraanleg.....	23

## STREVEN NAAR FINANCIËLE PERFORMANTIE

Financieel beheer VMSW.....	28
Financieel beheer woonactoren.....	30

## EEN EIGEN WONING MET DE VLAAMSE WOONLENING

2373 Vlaamse Woonleningen verstrekt.....	34
Wie leent bij de VMSW? .....	36
Online dienstverlening .....	38

## INZETTEN OP KLANTGERICHTE ONDERSTEUNING EN KENNISDELING

Ondersteuning financiële werking .....	40
Ondersteuning bij sociale verhuring.....	42
Ondersteuning bij sociaal beleid.....	44
Ondersteuning interne werking.....	46
Kennisdeling .....	49

## DE VMSW

Personeel .....	52
Strategisch informatiebeheer .....	57
Gebouwbeheer .....	58
Interne controle.....	60



**WERKEN AAN  
EEN UITGEBREID  
EN KWALITATIEF  
AANBOD**

# SHM- EN SVK-WONINGEN

De VMSW ondersteunt de lokale sociale woonactoren: 100 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) en 48 erkende sociale verhuurkantoren (SVK). De ondersteuning van de SHM's gebeurt vooral in de verschillende fases van nieuwbouw- of renovatieprojecten. In 2016 werden 1836 huur- en 752 koopwoningen opgeleverd, 1823 huur- en 906 koopwoningen gegund. De SVK's hadden eind 2016 9143 woningen in beheer.

## Nieuwbouwprojecten

### 2588 woningen opgeleverd door de SHM's

De voorlopige oplevering betekent dat de werken voltooid zijn. Er is een overdracht van het gebouw: alle partijen stellen vast dat de bouwwerken klaar zijn en de eindcontrole gaat na of het gebouw volgens het contract gebouwd is. Vanaf dit moment kan de SHM de woningen verhuren of verkopen.

De eindafrekening van het project valt samen met deze voorlopige oplevering. 396 voorlopige projectopleveringen in 2016 leverden als eindafrekening een bedrag van 476.116.073,65 euro (exclusief btw en erelonen) op. Dit bedrag is goed voor 176 nieuwbouwprojecten met 1836 nieuwe huurwoningen en 752 nieuwe koopwoningen en 220 renovatieprojecten. Dit is een daling tegenover 2015: toen werden 454 projecten opgeleverd, goed voor een eindbedrag van 649.576.267 euro.

## 476.116.074

Eindbedrag in euro van de 396 voorlopig opgeleverde projecten (exclusief btw en erelonen).

De definitieve oplevering volgt een jaar na de voorlopige oplevering. Voor de definitieve oplevering moet de aannemer de gebreken herstellen die bij de voorlopige oplevering werden vastgesteld of die daarna zichtbaar werden.

### Blik op de toekomst: 2729 woningen gegund door de SHM's

Gegunde projecten tonen welke projecten sociale woonactoren in de toekomst zullen bouwen. Bij een gunning (plaatsing) wordt een aannemer aangesteld om de werken uit te voeren. In 2016 werden in totaal 1823 huur- en 906 koopwoningen gegund. Dit is een daling tegenover 2015, maar toch nog altijd het derde hoogste aantal van de voorbije twintig jaar.



#### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 46 huurappartementen, een ADL-centrale, en een commerciële ruimte van vijf huurappartementen aan de Gagelstraat in Herentals van Eigen Haard.

Ontwerp: RE-ST Architecten-vennootschap

### OPGELEVERDE WONINGEN PER JAAR EN PER PROVINCIE

		2012	2013	2014	2015	2016
Huursector	Antwerpen	485	459	388	981	457
	Limburg	211	209	250	219	247
	Oost-Vlaanderen	345	318	498	679	457
	Vlaams-Brabant	158	104	365	272	388
	West-Vlaanderen	597	484	550	372	287
<b>Totaal</b>		<b>1796</b>	<b>1574</b>	<b>2051</b>	<b>2523</b>	<b>1836</b>
Koopsector	Antwerpen	136	166	211	191	201
	Limburg	155	108	215	259	141
	Oost-Vlaanderen	151	154	216	139	170
	Vlaams-Brabant	70	27	114	182	50
	West-Vlaanderen	132	106	234	96	190
<b>Totaal</b>		<b>644</b>	<b>561</b>	<b>990</b>	<b>867</b>	<b>752</b>

### OPLEVERINGSDOSSIER SHM'S IN 2016

		Opbouw	Renovatie	Totaal
Huursector	Aantal opleveringen	129	220	349
	Bestelbedrag	€ 259.774.332,02	€ 116.139.672,36	€ 375.914.004,37
	Eindbedrag	€ 261.071.218,33	€ 121.411.117,34	€ 382.482.335,67
Koopsector	Aantal opleveringen	35	0	35
	Bestelbedrag	€ 60.053.464,61	€ 0	€ 60.053.464,61
	Eindbedrag	€ 60.610.169,03	€ 0	€ 60.610.169,03
Gemengde projecten	Aantal opleveringen	12	0	12
	Bestelbedrag	€ 40.148.604,67	€ 0	€ 40.148.604,67
	Eindbedrag	€ 40.841.987,69	€ 0	€ 40.841.987,69
<b>Totaal</b>	<b>Aantal opleveringen</b>	<b>176</b>	<b>220</b>	<b>396</b>
	<b>Bestelbedrag</b>	<b>€ 359.976.401,29</b>	<b>€ 116.139.672,36</b>	<b>€ 476.116.073,65</b>
	<b>Eindbedrag</b>	<b>€ 362.523.375,05</b>	<b>€ 121.411.117,34</b>	<b>€ 483.934.492,39</b>

### GEGUNDE WONINGEN PER JAAR EN PER PROVINCIE

		2012	2013	2014	2015	2016
Huursector	Antwerpen	817	809	512	833	653
	Limburg	192	264	274	257	178
	Oost-Vlaanderen	601	644	568	496	237
	Vlaams-Brabant	319	293	417	177	252
	West-Vlaanderen	398	415	231	551	503
<b>Totaal</b>		<b>2327</b>	<b>2425</b>	<b>2002</b>	<b>2314</b>	<b>1823</b>
Koopsector	Antwerpen	183	198	355	492	243
	Limburg	143	240	199	170	213
	Oost-Vlaanderen	242	201	128	261	106
	Vlaams-Brabant	105	185	59	117	12
	West-Vlaanderen	137	149	164	359	332
<b>Totaal</b>		<b>810</b>	<b>973</b>	<b>905</b>	<b>1399</b>	<b>906</b>

## Meer dan 1,1 miljard euro toegewezen

In 2016 wees de VMSW een - op een na - recordbedrag toe voor gesubsidieerde financiering van projecten: ongeveer 1,146 miljard euro. De toewijzing van dit budget gebeurt na de programmatie.

Het Procedurebesluit Wonen bepaalt de verschillende stappen voor de programmatie van een gesubsidieerde financiering:

1. beleidstoets (lokaal woonoverleg en gunstig advies van het agentschap Wonen-Vlaanderen)
2. opname op de meerjarenplanning (MJP)
3. opname op de korte termijnplanning (KTP)
4. toewijzing van het budget

Het Procedurebesluit Wonen bepaalt ook dat de beoordelingscommissie beslist over de opname op de MJP of KTP. In 2016 waren er vier beoordelingscommissies.

Om in aanmerking te komen voor een opname op de MJP moet het dossier een gunstig advies voorontwerp hebben. Om in aanmerking te komen voor een opname op de KTP moet het dossier minstens een gunstig advies op het uitvoeringsdossier hebben.

De VMSW werkte mee aan de evaluatie van het programmatieproces in 2015 en rondde die af in 2016. Samen met het agentschap Wonen-Vlaanderen en de Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen (VVH) maakt de VMSW ook een nieuw Procedurebesluit Wonen op dat in de eerste helft van 2017 kan goedgekeurd worden door de Vlaamse regering.

## Sociale woonbeleidsconvenanten

Sinds begin 2014 kunnen gemeenten die de grens van 9% sociale huurwoningen bereikten, een sociaal woonbeleidsconvenant afsluiten met de Vlaamse Regering. Zo blijft het voor hen mogelijk om extra sociale huurwoningen te financieren en te realiseren. Ze krijgen dan voor een periode van drie jaar een in de convenanten afgesproken prioriteit bij de programmatie.

Op 31 december 2016 liep de periode van drie jaar voor deze woonbeleidsconvenanten af. De VMSW schreef de 86 gemeenten die in aanmerking komen voor een nieuw convenant 2017 - 2019 aan. Het gaat ook over de gemeenten die binnenkort hun grens voor het Bindend Sociaal Objectief huur zullen bereiken.



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 6 huur- en 11 koopwoningen aan de E. Adanglaan in Leopoldsborg van de Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen. Ontwerp: MAX8 Architecten



## Woningen in beheer van sociale verhuurkantoren

Een SVK huurt woningen op de private huurmarkt om ze daarna sociaal te verhuren aan woonbehoeftige alleenstaanden en gezinnen. Door zelf private woningen te huren en die opnieuw te verhuren, vormt het SVK de verbinding tussen de private eigenaar en de sociale huurder.

### SVK-woningen in 288 Vlaamse gemeenten

Er zijn 48 erkende SVK's in Vlaanderen. In 2016 kwam er een erkend SVK bij in Kruishoutem. Samen zijn ze actief in 288 (van de 308) Vlaamse gemeenten. Dat zijn er zeven meer dan vorig jaar. Deze zeven gemeenten kwamen erbij: Lendelede, Wortegem-Petegem, Schelle, Waarschoot, Wachtebeke, Linter en Kruishoutem.



#### Vervangingsbouw

Vervangingsbouw van 24 huurappartementen met ondergrondse parkeergarage aan de Schoolstraat in Hamme van De Zonnige Woonst. Ontwerp: Jan Saeys

### DOUBLURES IN DE SVK-SECTOR

Volgens het subsidiebesluit uit 2012 van de sociale verhuurkantoren mag het werkingsgebied van SVK's niet overlappen. Doublures moesten weggewerkt worden tegen 30 juni 2016. Op de kaart ziet u in welke 7 gemeenten op het eind van 2015 nog doublures waren. In 2016 hebben de meeste van deze SVK's afspraken gemaakt over de uitwisseling van hun werkingsgebieden. Over de uitwisseling in gemeente Brugge wordt nog onderhandeld.



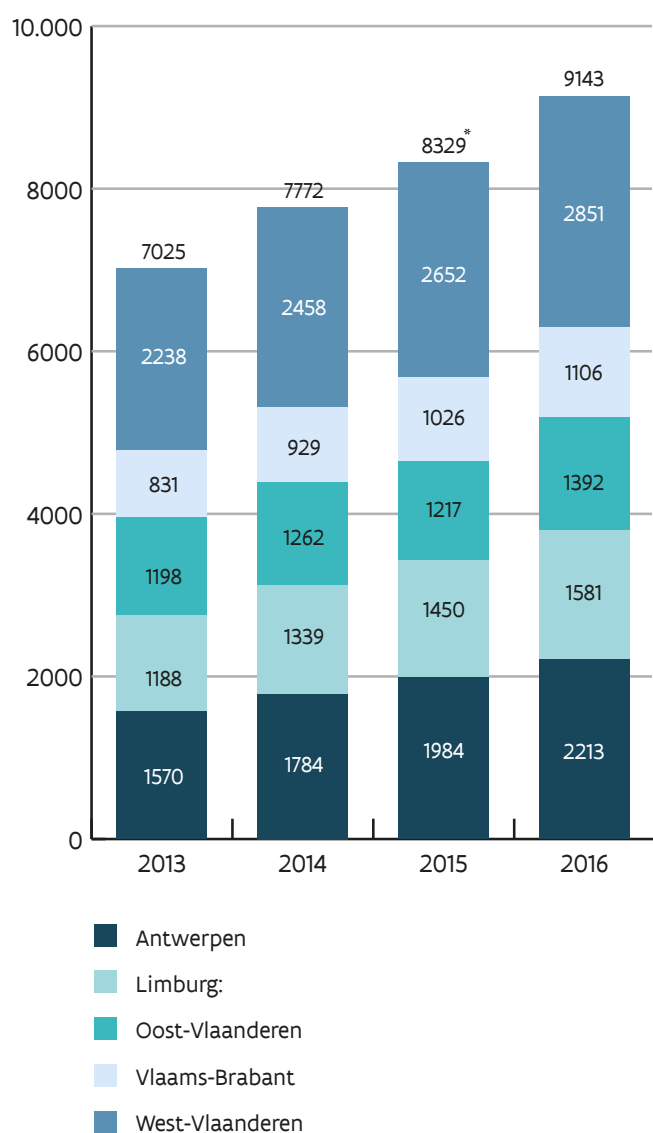
## 9,77% meer woningen in beheer

De SVK's hadden eind 2016 in totaal 9143 woningen in beheer. Dit is een stijging van 9,77% tegenover 2015. Toen hadden de SVK's 8329 woningen in beheer. Het aantal woningen in beheer gaat al enkele jaren in stijgende lijn. De

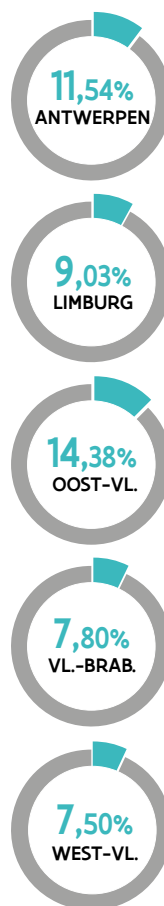
provincie Oost-Vlaanderen kende de grootste stijging tegenover 2015, namelijk 14,38%.

Van alle ingehuurde woningen bedraagt de gemiddelde inhuurprijs 447,11 euro. De gemiddelde verhuurprijs van de verhuurde panden bedraagt 462,39 euro.

### WONINGAANTAL SVK'S PER PROVINCIE



### WONINGGROEI SVK'S PER PROVINCIE VAN 2015 NAAR 2016



\* In het jaarverslag 2015 rapporteerde de VMSW voor 2015 8350 woningen (i.p.v. 8329). De verschillen kwamen voor bij SVK Midden-West-Vlaanderen, SVK Veurne-Diksmuide, SVK Westkust, SVK De Poort, SVK Regio Roeselare, SVK vereniging Bredene-Oostende, SVK vereniging Woonwinkel Knokke-Heist, SVK vereniging regio Izegem, SVK Zuid-Oost-Vlaanderen, SVK Woonaksent, SVK Bodukam, SVK OCMW Essen en SVK Antwerpen.

## Nieuwe woningen in beheer, woningen uit beheer en leegstand

De verhouding tussen in- en uitstroom is positief. In 2016 kwamen 1236 nieuwe woningen in beheer, tegenover 422 die eruit gingen. Van de panden die uit beheer gingen, was de belang-

rijkste reden van opzeg de slechte kwaliteit van de woning wanneer de opzeg door het SVK gebeurde, of om zelf in de woning te gaan wonen wanneer de opzeg door de verhuurder gebeurde.

De gemiddelde inhuurprijs van nieuwe woningen bedroeg 477,82 euro.

NIEUWE WONINGEN IN BEHEER IN 2016								
Provincie	Aantal				Gemiddelde inhuurprijs			
	appartement	huis	Studio		appartement	huis	Studio	
ANTWERPEN	215	73	24	312	€ 482,69	€ 538,09	€ 336,88	€ 484,60
LIMBURG	128	48	12	188	€ 499,21	€ 540,90	€ 380,33	€ 502,26
OOST-VLAANDEREN	120	93	21	234	€ 462,06	€ 503,54	€ 384,85	€ 471,62
VLAAMS-BRABANT	89	84	14	187	€ 479,31	€ 542,98	€ 381,41	€ 500,58
WEST-VLAANDEREN	192	103	20	315	€ 439,90	€ 481,17	€ 348,80	€ 447,50
<b>TOTAAL IN</b>	<b>744</b>	<b>401</b>	<b>91</b>	<b>1236</b>	<b>€ 470,76</b>	<b>€ 516,96</b>	<b>€ 363,15</b>	<b>€ 477,82</b>

WONINGEN UIT BEHEER IN 2016								
Provincie	Aantal				Gemiddelde inhuurprijs			
	appartement	huis	Studio		appartement	huis	Studio	
ANTWERPEN	41	34	9	84	€ 319,32	€ 411,24	€ 276,47	€ 351,93
LIMBURG	25	31	1	57	€ 446,43	€ 505,43	€ 384,35	€ 477,43
OOST-VLAANDEREN	15	40	4	59	€ 374,46	€ 431,98	€ 355,68	€ 412,19
VLAAMS-BRABANT	40	61	6	107	€ 448,99	€ 496,03	€ 331,93	€ 468,39
WEST-VLAANDEREN	60	47	8	115	€ 389,91	€ 361,53	€ 303,16	€ 372,28
<b>TOTAAL UIT</b>	<b>181</b>	<b>213</b>	<b>28</b>	<b>422</b>	<b>€ 393,19</b>	<b>€ 441,13</b>	<b>€ 311,15</b>	<b>€ 411,71</b>

REDENEN UIT BEHEER IN 2016	
Slechte kwaliteit woning	132
Wegwerken doublures	52
Andere	37
Wegens huurprijs	7
Einde hoofdhuurcontract	6
Geen geschikte onderhuurders	1
<b>Totaal SVK</b>	<b>235</b>
Eigen gebruik	78
Einde hoofdhuurcontract	42
Andere	32
Wegens renovatiewerken	29
Ongemotiveerd	4
Einde hoofdhuurcontract	2
<b>Totaal verhuurder</b>	<b>187</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>422</b>

WONINGEN IN VERHUUR EN LEEGSTAND			
Provincie	Verhuurd	Leegstand	Leegstandspercentage
ANTWERPEN	2176	37	1,67%
LIMBURG	1559	22	1,39%
OOST-VLAANDEREN	1353	39	2,80%
VLAAMS-BRABANT	1046	60	5,42%
WEST-VLAANDEREN	2706	145	5,09%
<b>TOTAAL</b>	<b>8840</b>	<b>303</b>	<b>3,31%</b>

Van de 9143 woningen waren er eind 2016 8840 verhuurd. 303 panden stonden leeg. Het leegstandspercentage (het aantal panden dat leegstond ten opzichte van het aantal panden in beheer) bedroeg 3,31%.

## Architectuurwedstrijd Jonge Architecten Aan Zet

De VMSW, de Orde van Architecten (Vlaamse Raad) en de NAV (de Vlaamse architectenorganisatie) realiseren samen de architectuurwedstrijd Jonge Architecten Aan Zet. Deze partners willen jonge architecten (jonger dan 30 jaar) warm maken voor sociale woningbouw en de bouwheren uit de sector aanmoedigen om met jonge architecten te werken.

De wedstrijd loopt over twee jaren. In 2015 (fase 1) dienden kandidaten een conceptnota in.

In 2016 (fase 2) werkten de vijf weerhouden kandidaten hun ontwerp voor een huisvestingsproject op de terreinen van SHM Diest-Uitbreiding in Averbode verder uit. In september wonnen architecten Elien Neyens en Artyom Kravtchenko het architectuurcontract. Het ontwerp omvat 18 sociale appartementen in drie compacte bouwvolumes met een onderhoudsarme, collectieve tuin.

Meer informatie over de winnaars en de andere ontwerpteams vindt u op [www.jongearchitecten-aanzet.be](http://www.jongearchitecten-aanzet.be).

## Tevredenheid meten en overleg met de sector

De VMSW meet sinds mei 2015 de tevredenheid over haar dienstverlening bij de bouwprojecten van de SHM's. Nadat het project voorlopig werd opgeleverd, ontvangt de SHM een korte evaluatie. De VMSW werkte deze korte bevraging uit op vraag van het Overlegplatform Sociaal Wonen. De VMSW behaalde in 2016 voor haar ondersteuning bij de projecten een score van 7,6 op 10.



Laureaten van editie 2015-2016 van de architectuurwedstrijd Jonge Architecten aan Zet.  
© Studio Dann



# RENOVATIES EN ENERGIE-BESPARENDE MAATREGELEN

De VMSW ondersteunt renovatieprojecten van sociale woonactoren. Energiezuinigheid speelt daarin een belangrijke rol: de VMSW staat in voor de verdeling van Vlaamse premies aan SHM's die energiebesparende maatregelen doorvoeren.

## Renovatie van het sociaal patrimonium

In 2016 werden 1370 woningen opgeleverd met een renovatie voor een eindbedrag van 82.090.327 euro (exclusief erelonen, btw).

Dit zijn de woningen waarvan de kostprijs voor de renovatie hoger is dan 10.000 euro per woning.

RENOVATIE SOCIAAL PATRIMONIUM					
<b>Aantal woningen</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Voorontwerp	2916	2386	2258	2184	2148
Gunning	2569	2208	2236	2388	2023
Oplevering	1907	1873	2817	2481	1370
<b>Aantal projecten</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Voorontwerp	91	78	94	101	74
Gunning	81	81	91	113	73
Oplevering	79	66	87	76	75
<b>Totale kostprijs</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Voorontwerp	€ 183.789.666	€ 117.120.269	€ 107.007.904	€ 172.223.687	€ 317.581.662
Gunning	€ 145.687.928	€ 135.621.643	€ 103.375.615	€ 148.836.576	€ 127.140.304
Oplevering	€ 90.425.122	€ 98.270.104	€ 159.077.485	€ 136.944.364	€ 82.090.327



### Renovatie

Verbouwing tot 11 woongelegenheden door Woonpunt Zennevallei in de wijk 'Ring' in Bogaarden.  
Ontwerp: Pajo Plan Architecten

## Energiebesparende maatregelen: REG- en VKF-premies

SHM's die de thermische kwaliteit van de woningen verbeteren, kunnen twee soorten premies aanvragen bij de VMSW.

### REG-premie

De VMSW heeft 28.525.000 euro om REG-premies (Rationeel Energiegebruik) aan de SHM's toe te kennen, als zij energiebesparende maatregelen nemen en de thermische kwaliteit in sociale huurwoningen verbeteren. De Vlaamse overheid stelde dit bedrag ter beschikking. De subsidie is bedoeld als een stimulans om enkel glas en verouderde verwarmingssystemen te vervangen en zonneboilers en warmtepompen in bestaande en nieuw te bouwen huurwoningen en –appartementen te plaatsen. Sinds 2014 kunnen de SHM's de premie ook aanvragen voor na-isolatie van gevels, daken en vloeren.

Eind 2016 was twee derde van het budget opgebruikt. Het budget werd provinciaal verdeeld. Het budget voor de provincie Limburg was in 2015 al uitgeput.



#### Renovatie

Renovatie van 41 huurwoningen aan de Otterbeek in Mechelen door Woonpunt Mechelen.  
Ontwerp: PCP Peter Cornodius

### VKF-premie

Eind 2013 stelde het Vlaams klimaatfonds (VKF) een budget van 7.800.000 euro ter beschikking van de VMSW voor verhoogde premies bij uitgebreide thermische verbeteringswerken. SHM's kunnen de premies gebruiken voor meerdere, eventueel gefaseerde maatregelen waardoor de woningen voldoen aan de ERP2020-doelstellingen (overal isolerende beglazing, dakisolatie en energiezuinige verwarming).

De SHM's moeten een premiebelofte aanvragen voor de werken starten. Na de start kunnen ze een voorschot van 80% op de premie aanvragen. De afrekening gebeurt na de oplevering.

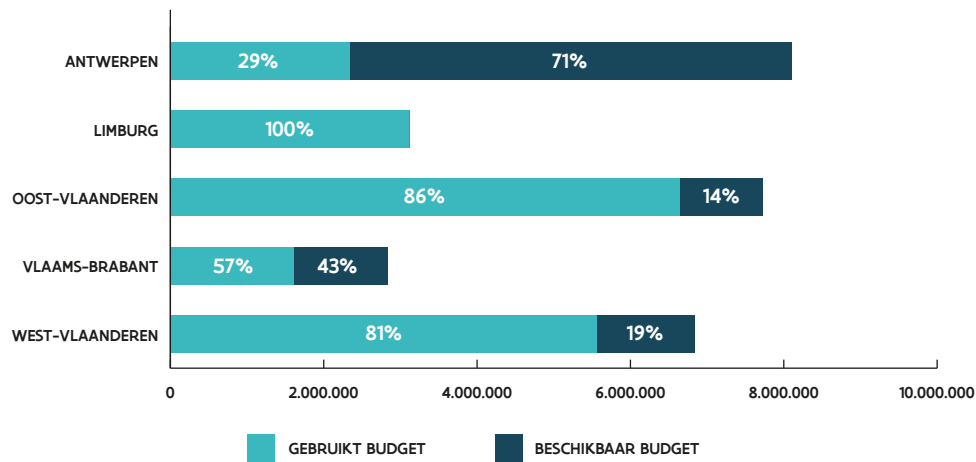
Eind 2016 is het VKF-budget bijna volledig opgebruikt. Enkel voor de provincie West-Vlaanderen is nog ongeveer 400.000 euro beschikbaar.

In de provincies waar het VKF-budget uitgeput was, kon het REG-budget aangewend worden. In 2016 werd zo bijkomend voor 3.130.000 euro aan REG-middelen gebruikt. Ongeveer 80% ging naar de provincie Antwerpen.

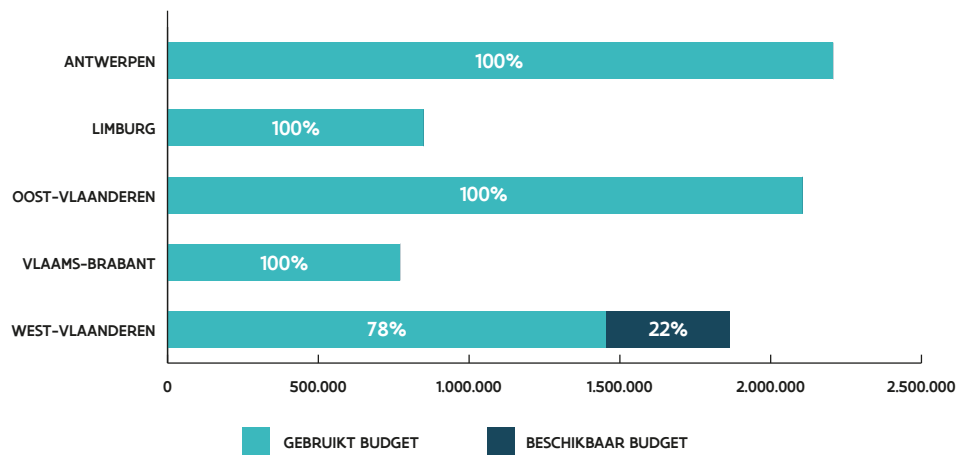
### Extra VKF-budget 2016

Eind december 2016 kende het Vlaams Klimaatfonds een nieuw VKF-budget toe van 20 miljoen euro per jaar voor de periode 2016-2019. Van dit extra bedrag wees de VMSW in 2016 al 8 miljoen toe. De SHM's uit de provincies Antwerpen, Oost-Vlaanderen en Limburg namen voorlopig het grootste aandeel op.

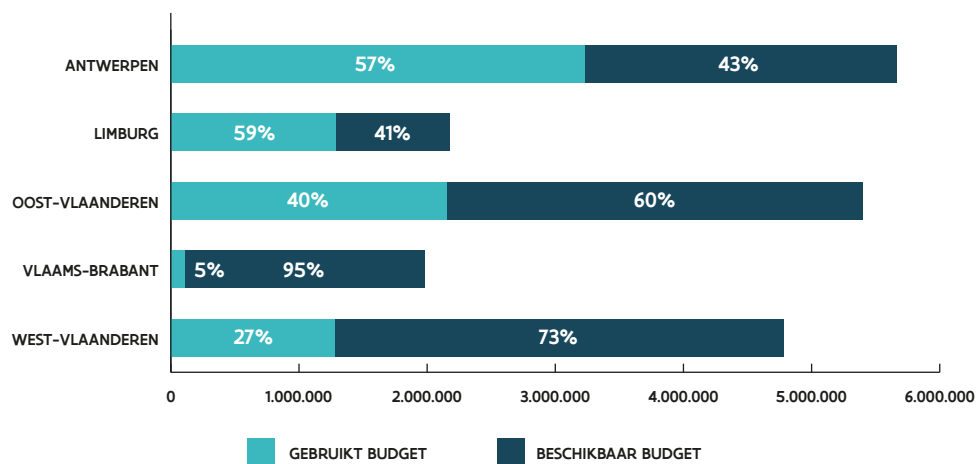
### BESCHIKBAAR EN GEBRUIKT BUDGET REG-PREMIES – STAND VAN ZAKEN OP 31.12.2016



### BESCHIKBAAR EN GEBRUIKT BUDGET VKF-PREMIES – STAND VAN ZAKEN OP 31.12.2016



### EXTRA BESCHIKBAAR EN GEBRUIKT VKF-BUDGET 2016 – STAND VAN ZAKEN OP 31.12.2016





### Renovatie

Renovatie van 63 naar 62 huurappartementen aan de Emiel Moysonlaan in Gent door WoningGent. Ontwerp: Van Derbeken

## Conditiemeting en renovatieplanning

### Scorecard gebouwstaat

In de loop van 2015 en 2016 boog een werkgroep van technici bij de VMSW en enkele SHM's zich over hoe ze de conditiemeting van het sociale huurpatrimonium concreet konden aanpakken.

Het doel was om tot een digitale inventaris van de staat van het huurpatrimonium te komen die maximaal vergelijkbaar is. Gebouwen en hun onderdelen verschillen vaak heel grondig: een plat dak tegenover een hellend dak, een gevel in metselwerk tegenover betonnen gevelpanelen, een tegelvloer of linoleumbekleding, ...

Een belangrijke voorwaarde was een laagdrempelige methode: SHM's moeten het patrimonium vlot in een overzicht kunnen gieten zonder omslachtige inspecties of opmetingen van oppervlaktes.

De werkgroep kwam tot een selectie van 16 generieke posten waarover elk gebouw beschikt. Bijvoorbeeld: raam- en deurprofielen, een dak- en geveloppervlak, vloerafwerking, sanitair, verwarmingstoestel, ...

Door bij gebouwinspecties aan elk van deze posten een score toe te kennen van de staat, kan een SHM voor ieder woongebouw een geaggregeerde 'gebouwstaat' opmaken. De scores gaan

van 1 tot 6, waarbij 1 staat voor uitstekend en 6 voor zeer slecht. Elk van de 16 posten bevat een bepaald wegingspercentage.

De werkgroep stelde verder ook een checklist op met te controleren veiligheids- en gezondheidsaspecten. Bij vastgestelde gebreken zoals vochtproblemen of ontbrekende brandblusvoorzieningen, kent een SHM minpunten toe.

De VMSW voorzag een handleiding met toelichting bij de conditiescores en voorbeeldfoto's. Ook de ontwikkeling van een softwareapplicatie startte. Vanaf het voorjaar van 2017 kunnen de SHM's de bouwstaten voor hun patrimonium er online ingeven. SHM's die een eigen gebouwbeheerapplicatie hebben, zullen bij een volgende release van de software hun gegevens kunnen indienen via data-overdracht.

### Renovatietoets volgens nieuw procedurebesluit

Het nieuw procedurebesluit voorziet een renovatietoets. Elke aanvraag tot financiering van renovatiewerken moet vanaf dan bijkomende informatie bevatten over de algemene staat van de woningen. De scorecard wordt daarbij een verplicht document.

Een aanvraag voor bijvoorbeeld de vervanging van ramen en deuren als er nog geen dakisolatie aanwezig is, zal gemotiveerd moeten worden binnen een globale renovatieplanning.



# AANKOPEN EN VERKOPEN

De VMSW ondersteunt de SHM's bij de aankoop en verkoop van gronden en woningen. In 2016 verkochten de SHM's 883 sociale koopwoningen en 302 sociale huurwoningen. Ze verkochten ook 59 sociale en middelgrote kavels en 73 gronden.

## Aankopen SHM's

### Gronden en woningen

In 2016 kochten de SHM's gronden en woningen aan voor een totaalbedrag van 129.048.459,57 euro.

De aankopen die in rekening worden genomen, zijn:

- de aankopen van zuivere grond
- de aankopen van grond met te slopen panden
- de terugkopen van woningen
- de wederinkopen van woningen (=terugkopen met toepassing van het decretale recht van wederinkoop)
- de aankoop van nieuwe woningen
- de aankoop van te renoveren woningen

### Nieuwe woningen

In 2016 kochten de SHM's 201 nieuwe woningen aan voor 30.323.375,82 euro. Nieuwe woningen zijn volledig afgewerkte woningen die voldoen aan de technische normen van de C2008. Nieuwe woningen kunnen onmiddellijk na aankoop verhuurd worden als sociale huurwoningen. Deze woningen zijn meestal nieuwbouwwoningen, gebouwd door een private actor, die de SHM's op de private markt aankopen.

#### OVERZICHT VAN DE AANKOPEN VAN GRONDEN EN WONINGEN

Provincie	Aantal	Oppervlakte (m <sup>2</sup> )	Prijs	Gemiddelde oppervlakte (m <sup>2</sup> )	Gemiddelde prijs
Antwerpen	84	154.341,50	€ 49.345.521,26	1837,40	€ 587.446,68
Limburg	51	84.663,31	€ 13.442.864,36	1660,06	€ 263.585,58
Oost-Vlaanderen	64	377.988,23	€ 40.866.048,25	5906,07	€ 638.532,00
Vlaams-Brabant	11	15.958,04	€ 8.516.215,27	1450,73	€ 774.201,39
West-Vlaanderen	52	82.100,31	€ 16.877.810,43	1578,85	€ 324.573,28
<b>Totaal</b>	<b>262</b>	<b>715.051,39</b>	<b>€ 129.048.459,57</b>		

#### OVERZICHT VAN DE AANKOPEN VAN NIEUWE WONINGEN

Provincie	Aantal woningen	Prijs	Gemiddelde prijs per woning
Antwerpen	102	€ 14.692.009,05	€ 144.039,30
Limburg	19	€ 3.467.791,21	€ 182.515,33
Oost-Vlaanderen	49	€ 6.571.894,70	€ 134.120,30
Vlaams-Brabant	17	€ 3.175.680,86	€ 186.804,76
West-Vlaanderen	14	€ 2.416.000,00	€ 172.571,43
<b>Totaal</b>	<b>201</b>	<b>€ 30.323.375,82</b>	

## Verkopen SHM's

### Sociale koopwoningen

In 2016 verkochten de SHM's 883 sociale koopwoningen. Dit zijn 846 nieuwbouwwoningen en 37 wederingekochte koopwoningen. De gemiddelde verkoopprijs voor een koopwoning in Vlaanderen is 175.980,14 euro.

#### OVERZICHT VAN DE VERKOPEN VAN SOCIALE KOOPWONINGEN

Provincie	Aantal koopwoningen	Gemiddelde prijs koopwoning
Antwerpen	246	€ 169.430,61
Limburg	184	€ 180.709,21
Oost-Vlaanderen	156	€ 176.788,77
Vlaams-Brabant	132	€ 172.483,78
West-Vlaanderen	165	€ 182.503,84
<b>Totaal</b>	<b>883</b>	<b>€ 175.980,14</b>

### Sociale en middelgrote kavels

In 2016 verkochten de SHM's 57 sociale kavels en 2 middelgrote kavels. De gemiddelde prijs voor een sociale kavel in Vlaanderen is 66.194,32 euro. De gemiddelde prijs voor een middelgrote kavel is 124.937,83 euro.

#### OVERZICHT VAN DE VERKOPEN VAN SOCIALE EN MIDDELGROTE KAVELS

Provincie	Aantal sociale kavels	Gemiddelde prijs sociale kavels	Gemiddelde oppervlakte sociale kavels (m <sup>2</sup> )	Aantal middelgrote kavels	Gemiddelde prijs middelgrote kavels	Gemiddelde oppervlakte middelgrote kavels (m <sup>2</sup> )
Antwerpen	2	€ 73.185,00	397,00	0	-	-
Limburg	13	€ 48.715,00	430,15	0	-	-
Oost-Vlaanderen	19	€ 70.925,94	503,62	2	€ 124.937,83	635,05
Vlaams-Brabant	19	€ 77.550,12	285,11	0	-	-
West-Vlaanderen	4	€ 43.091,50	372,25	0	-	-
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>€ 66.194,32</b>	<b>401,07</b>	<b>2</b>	<b>€ 124.937,83</b>	<b>635,05</b>



## Sociale huurwoningen

In 2016 deden 78 zittende huurders een beroep op hun kooprecht. 224 woningen werden op vrijwillige basis verkocht. De gemiddelde prijs voor een huurwoning, verkocht aan de zittende huurder is 169.930,26 euro. De gemiddelde verkoopprijs voor een huurwoning, verkocht op vrijwillige basis, is 129.924,23 euro.

OVERZICHT VAN DE VERKOPEN VAN SOCIALE HUURWONINGEN				
Provincie	Aantal verkochte woningen (kooprecht)	Gemiddelde prijs huurwoningen (kooprecht)	Aantal verkochte huurwoningen (vrijwillig)	Gemiddelde prijs huurwoningen (vrijwillige verkoop)
Antwerpen	15	€ 159.361,67	46	€ 127.360,91
Limburg	27	€ 147.392,59	15	€ 117.253,33
Oost-Vlaanderen	13	€ 203.461,54	76	€ 131.204,21
Vlaams-Brabant	9	€ 203.081,67	27	€ 146.238,89
West-Vlaanderen	14	€ 172.271,43	60	€ 126.094,25
<b>Totaal</b>	<b>78</b>	<b>€ 169.930,26</b>	<b>224</b>	<b>€ 129.924,23</b>

## Grond

In 2016 verkochten de SHM's 73 gronden voor 9.158.836,92 euro. De gemiddelde verkoopprijs in Vlaanderen is 128.997,70 euro.

OVERZICHT VAN DE VERKOPEN VAN GROND					
Provincie	Aantal verkopen	Oppervlakte (m <sup>2</sup> )	Prijs	Gemiddelde oppervlakte (m <sup>2</sup> )	Gemiddelde prijs
Antwerpen	10	5019,81	€ 1.178.765,00	501,98	€ 117.876,50
Limburg	18	2379,00	€ 144.703,73	132,17	€ 8039,10
Oost-Vlaanderen	23	27.464,85	€ 5.871.877,21	1194,12	€ 255.299,01
Vlaams-Brabant	4	382,60	€ 141.813,98	95,65	€ 35.453,50
West-Vlaanderen	18	12.918,18	€ 1.821.677,00	717,68	€ 101.204,28
<b>Totaal</b>	<b>73</b>	<b>48.164,44</b>	<b>€ 9.158.836,92</b>	<b>659,79</b>	<b>€ 128.997,70</b>



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 9 huur- en 17 koopwoningen aan het Heimbeekveld in Meise van de Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting van Sint-Pieters-Leeuw.  
Ontwerp: Antoon Platteau

## Regelgeving

### Ontwerpbesluit sociale koopwoningen

In 2015 veranderde de visie op de sociale koopsector na de afschaffing van de subsidies voor sociale koopwoningen: de betaalbaarheid voor de sociale kopers en de rentabiliteit van de sociale huisvestingsmaatschappijen stond voorop.

De krijtlijnen uit de conceptnota met het nieuwe kader werden in 2016 decretaal verankerd. De Vlaamse Regering keurde het ontwerpbesluit op 16 december 2016 principieel goed.

Het nieuwe kader voorziet in:

- Een afschaffing van het kooprecht van de zittende huurder
- De afschaffing van middelgrote koopwoningen en kavels
- Een gewijzigde methode voor het bepalen van de verkoopprijzen van sociale koopwoningen
- Een gewijzigde regeling rond verplichtingen en sancties
- Nieuwe mogelijkheden tot het geven van een erfpachtrecht op het grondaandeel van sociale koopwoningen.

### Vernieuwingen in het rollend grondfonds

De Vlaamse Regering keurde in 2016 goed dat SHM's en gemeenten rechtstreeks gronden kunnen aankopen via het Rollend Grondfonds. Voordien kon alleen de VMSW gronden aankopen via het fonds, om ze in een latere fase door te verkopen aan de betrokken SHM of gemeente.

De wijziging houdt in dat de VMSW een bijzondere FS3-lening kan geven aan de SHM of gemeente om zulke grondaankopen mee te financieren. De SHM of gemeente start pas met aflossingen op het einde van de bouwwerken. Deze renteloze lening duurt maximaal 10 jaar.

De criteria voor de grondaankopen via het Rollend Grondfonds wijzigden niet.

## Wijzigingen

Door de afschaffing van de subsidies voor sociale koopwoningen, wijzigde ook de prefinanciering van de verwervingen.

De wijzigingen zorgden voor:

- Een nieuwe berekeningsbasis voor de tussenkomsten: 40% van het subsidiebedrag bij verwervingen
- Een gewijzigd moment van toekenning: bij het gunstig advies voorontwerp

Ook kwamen er versoepelde ruilmogelijkheden: gronden en/of gebouwen ruilen was vroeger enkel mogelijk tussen SHM's onderling of tussen een SHM en een openbaar bestuur. Door het ministerieel besluit van 31 mei 2016 kunnen sociale woonorganisaties nu ook ruilen met particulieren of andere rechtspersonen dan de VMSW, sociale woonorganisaties of openbare besturen.

Dat kan als:

- De grond of het gebouw verkrijgen noodzakelijk is om een sociaal woonproject te verwezenlijken.
- De waarde van de geruilde gronden of gebouwen gelijkwaardig is.

# CBO EN DESIGN & BUILD

De VMSW ontwikkelt formules om de samenwerking tussen de sociale huisvestingssector en de private bouwwereld te stimuleren. In 2016 traden 22 projecten toe tot de CBO-procedure nr. 10, samen goed voor 451 huur- en 74 koopwoningen.

## Design & Build voor kleine percelen

De VMSW ontwikkelde deze Design & Build om op een vlotte manier op kleinere gronden sociale woningen te bouwen. De Design & Build bestaat uit een onderhandelingsprocedure na oproep. De inschrijver stelt enkele typologieën voor, om een specifiek terrein in te vullen met een variabele prijszetting afhankelijk van de grootte van het project. Het is de gekozen inschrijver die bouwt. De SHM's kunnen gedurende drie jaar een beroep doen op het gekozen team van hun provincie om woningen te laten bouwen.

## Proefproject in West-Vlaanderen

Het eerste proefproject in West-Vlaanderen startte in 2014. De procedure werd gegund aan het bouwteam van architect Sileghem en bouwonderneming Damman.

In november was er de oplevering van acht woningen bij SHM De Vlashaard. Nog eens acht andere werven zijn opgestart, samen voor 80 woningen. Er zitten nog projecten in de voorbereidende fase voor 100 woningen.

## Opstart in andere provincies

In 2015 startte de procedure voor de provincie Limburg, in samenwerking met SHM Kempisch Tehuis voor een locatie in Overpelt. Na het doorlopen van de procedure besliste de raad van bestuur van de VMSW in 2016 om de opdracht niet te gunnen maar om deze te heraanbesteden.

In 2017 starten ook de procedures in de provincies Antwerpen, Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant.

### Design & Build

In Gullegem werd in 2016 het allereerste Design & Build-project ingehuldigd. Het project bestaat uit acht sociale huurwoningen, ontworpen door Sileghem & Partners en gebouwd door bouwonderneming Damman. Voor de realisatie van dit project gebruikte SHM De Vlashaard in 2014 als eerste SHM de nieuwe procedure om restgronden efficiënt te ontwikkelen.



## Constructieve benadering overheidsopdrachten

De VMSW ontwikkelde de Constructieve Benadering Overheidsopdrachten (CBO) om de samenwerking tussen de sociale huisvestingssector en de private bouwwereld te bevorderen.

Een privé-initiatiefnemer zorgt voor de grond, het ontwerp en de realisatie van kernversterkende projecten. Het is een soort 'sleutel-op-de-deur', waarbij het VMSW-bestek zorgt voor de kwaliteitsgarantie. De VMSW voert een CBO uit voor de SHM's die dit willen.

De procedure omvat drie fasen:

- Fase 1: de VMSW doet een algemene oproep naar private initiatiefnemers om te kandideren en een sitevoorstel in te dienen
- Fase 2: de geselecteerde initiatiefnemers dienen een voorontwerp in
- Fase 3: voor de gekozen initiatiefnemers start een onderhandelingsprocedure met de betrokken SHM

### CBO nr. 10

In januari 2016 ontving de VMSW 42 sitevoorstellen voor de procedure CBO nr. 10. De VMSW nodigde de inschrijvers van 38 locaties uit om een offerte voor de tweede fase in te dienen. 32 offertes werden ingediend: daarvan voldeden 10 projecten niet aan de gunningscriteria, 22 waren wel gunstig gerangschikt.

De raad van bestuur van de VMSW besliste om het CBO-budget voor sociale huurwoningen te verhogen door het succes van deze procedure: hierdoor treden 22 projecten toe tot de onderhandelingsfase met de SHM's (fase drie).

Het gaat over:

- 18 huurprojecten voor een budget van 94.787.510 euro, goed voor 451 woningen
- 5 koopprojecten voor een budget van 14.264.536 euro, goed voor 74 woningen

Eén project is een gemengd project (zowel huur als koop).



#### Nieuwbouw

CBO 2009: nieuwbouw van 44 huurappartementen aan de Kokelaarstraat, Wortelstraat en Hugo Verrieststraat in Rümbeke van De Mandel. Ontwerp: Verfaillie - Boucquet

# INFRASTRUCTUUR AANLEG

De VMSW was ook opdrachtgever van infrastructuurwerken: 77 infrastructuurwerken werden aanbesteed en toegewezen; 44 voorlopig opgeleverd.

## Beschikbaar en vastgelegd budget

De subsidie sloop- en infrastructuur (SSI) is de subsidie voor wooninfrastructuur.

Het kan gaan over deze verrichtingen:

- het bouwrijp maken van gronden
- het slopen van constructies
- een archeologisch vooronderzoek of archeologische opgraving

- de aanleg van waterleiding en openbare verlichting
- de oprichting van een gemeenschapsvoorziening
- de wegen –riolerings- en omgevingswerken

In 2016 werd voor 52,12 miljoen euro SSI-subsidie verleend. Dit is een stijging van 8,15% tegenover 2015 toen 48,19 miljoen werd gebruikt.



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 19 appartementen en aanleg van een nieuwe publieke ruimte aan de Hogeweg in Erembodegem van Dewaco. Ontwerp: 2DVW Architecten

## Aanbestedingen

In 2016 werden 77 wegen- riolerings- en/of omgevingswerken goedgekeurd en toegewezen. Dit is een daling tegenover 2015 (104).

Het gaat in totaal over een bedrag van 41,97 miljoen euro, waarvan 32,56 miljoen ten laste van het Vlaams Gewest.

Het gaat over:

- 64 toewijzingen voor projecten met zowel wegen- riolerings- als omgevingswerken; 23 daarvan zijn toewijzingen van het type subsidie.
- 4 toewijzingen bij projecten met wegen- en rioleringswerken: allemaal van het type subsidie
- 9 toewijzingen bij projecten met enkel omgevingswerken; waarvan 4 van het type subsidie

TOEWIJZINGEN NA AANBESTEDING				
Type	Provincie	Aantal projecten	Investeringsbedrag	Aandeel VMSW
Wegen-, riolen- en omgevingswerken				
	Antwerpen	19	€ 14.495.956,68	€ 11.796.260,36
	Limburg	8	€ 3.188.530,56	€ 3.025.819,76
	Oost-Vlaanderen	21	€ 8.862.687,07	€ 6.208.324,51
	Vlaams-Brabant	3	€ 2.227.539,46	€ 2.227.539,46
	West-Vlaanderen	13	€ 11.308.645,37	€ 8.070.081,34
Omgevingswerken				
	Antwerpen	1	€ 123.076,84	€ 123.076,84
	Oost-Vlaanderen	2	€ 823.607,05	€ 226.953,36
	Vlaams-Brabant	1	€ 34.518,76	€ 22.782,38
	West-Vlaanderen	5	€ 857.815,57	€ 812.955,83
Wegen- en rioleringswerken				
	Antwerpen	2	€ 11.600,11	€ 9586,88
	Oost-Vlaanderen	1	€ 1757,00	€ 1452,00
	West-Vlaanderen	1	€ 35.156,17	€ 38.133,34
<b>Algemeen totaal in 2016</b>		<b>77</b>	<b>€ 41.970.890,65</b>	<b>€ 32.562.966,06</b>





## Voorlopige opleveringen

In de loop van 2016 werden 44 werven - die VMSW in eigen beheer uitvoert - voorlopig opgeleverd. Dit is ongeveer een status quo met 2015 (46).

Het gaat over:

- 33 opleveringen bij projecten met zowel wegen- riolerings- als omgevingswerken
- 8 opleveringen bij projecten met omgevingswerken
- 3 opleveringen bij projecten met wegen- en rioleringswerken

VOORLOPIGE OPLEVERINGEN		
Type	Provincie	Aantal projecten
Wegen-, riolerings- en omgevingswerken		33
	Antwerpen	12
	Limburg	2
	Oost-Vlaanderen	9
	Vlaams-Brabant	2
	West-Vlaanderen	8
Omgevingswerken		8
	Limburg	1
	Oost-Vlaanderen	2
	Vlaams-Brabant	1
	West-Vlaanderen	4
Wegen- en rioleringswerken		3
	Antwerpen	1
	Oost-Vlaanderen	2
<b>Algemeen totaal in 2016</b>		<b>44</b>



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 32 huurwoningen in Bungenveld in Budingen van Sociale Woningen van Landen. Ontwerp: Driewerf Architectuur

## Archeologienota

Op 1 juni 2016 trad de laatste fase van het archeologieluik van het Onroerenderfgoeddecreet van 12 juli 2013 in werking. Daardoor moet de bouwheer in bepaalde gevallen een archeologienota toevoegen, als hij een stedenbouwkundige - of verkavelingsvergunning aanvraagt.

Na zijn archeologisch vooronderzoek stelt een erkend archeoloog de archeologienota op. Het agentschap Onroerend Erfgoed moet deze nota daarna goedkeuren. Het agentschap heeft 21 dagen de tijd om te beslissen.

De initiatiefnemer stelt de erkende archeoloog aan. Meestal is voor de kost van de opmaak van de archeologienota een subsidie sloop en infrastructuur (SSI) mogelijk.

Als er volgens de bekrachtigde archeologienota een opgraving nodig is, dan mag die opgraving pas gebeuren als de stedenbouwkundige vergunning is verleend. Voor 1 juni 2016 kon dit vroeger starten; de projecten lopen hierdoor dus vertraging op.

De VMSW signaleerde deze en andere knelpunten bij het agentschap en het kabinet bevoegd voor Onroerend Erfgoed. De regelgeving werd bijgestuurd: de archeologienota mag in een aantal gevallen minder omstandig zijn. Ook mag de vergunningsaanvraag al ingediend worden met een al ingediende - maar nog niet bekrachtigde - archeologienota waardoor de wachttijd van 21 dagen vermeden wordt.

De wijzigingen traden in werking op 1 januari 2017.

## Prisma voor infrastructuur

De VMSW ontwikkelde in 2016 een nieuwe versie van de informatica-toepassing Prisma, specifiek voor de opvolging van infrastructuurwerken. In deze toepassing kunnen de diensten van de VMSW de projecten technisch en financieel opvolgen. De betalingen en budgettoewijzingen zijn geïntegreerd en documenten worden digitaal bewaard. Met de toepassing kan de dienst infrastructuur inzetten op kortere interne doorlooptijden en een besparing in de papierstroom, om zo ook de dienstverlening naar de klanten te optimaliseren.

**STREVEN NAAR  
FINANCIËLE  
PERFORMANTIE**

# FINANCIËEL BEHEER VMSW

## Lenen bij Vlaanderen

Om leningen te verstrekken aan woonactoren en particulieren, leent de VMSW zelf. Sinds midden 2015 is de VMSW opgenomen in de consolidatiekring van de Vlaamse overheid. De VMSW leent rechtstreeks bij Vlaanderen.

## Werken via twee fondsen

De financiering van de VMSW en de sector is in twee fondsen georganiseerd: het Bijzonder Overheidsfonds en het Globaal Autonom Fonds.

De verschillende financieringssystemen voor de sector volgt de VMSW globaal op in het Bijzonder Overheidsfonds. Dit zijn NFS koop, NFS1 en NFS2 huur, FS3 huur, Alesh en Rollend Grondfonds. Vlaanderen past in dit fonds tekorten of verliezen bij. Overschotten en winsten worden afgeroomd.

In het Globaal Autonom Fonds zijn de activiteiten voor eigen rekening ondergebracht. In dit fonds beheert de VMSW de marktconforme kredietverlening, de rekening-courant van de sector en de huurwaarborgen, en een beperkt volume aan klassieke financieringssystemen. Vanuit dit Globaal Autonom Fonds financiert de VMSW haar werking.

TWEË FINANCIERINGSFONDSEN	
Globaal Autonom Fonds	Bijzonder Overheidsfonds
VMSW buiten Vlaamse inbreng	Vlaanderen past bij
Klassiek financieringssysteem	NFS koop
Rekening-courant	NFS1 huur
Marktconforme financiering SHM	NFS2 huur
Fonds huurwaarborgen	FS3 huur
Fonds financiering VMSW	ALESH
	Rollend Grondfonds



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 5 huurappartementen aan de Grotstraat in Arendonk van de Noorderkempen. Ontwerp: Blockx, Peeters & Van Looveren

## Nieuwe budgetstructuur

In 2016 hervormde de VMSW haar budgetstructuur in het financieel beheerssysteem.

De VMSW deelde de budgetstructuur op in twee fondsen waarin ze voortaan alle financiële stromen onderbrengt: het Globaal Autonomo Fonds en het Bijzonder Overheidsfonds.

Daarnaast maakte de VMSW de rapportering volgens het ESR-stelsel en de rapportering volgens de interne structuur soepeler. Naargelang de context kan de VMSW verschillende invalshoeken hanteren of combineren.

De VMSW paste haar systeem aan voor de correcte behandeling van subsidies. Tot 2016 registreerde de VMSW de subsidies als uitgave bij storting aan de VMSW (buiten de consolidatiekring). Sinds 2016 registreert de VMSW de betalingen aan VMSW als interne stroom. De VMSW voerde ook een systeem van vastlegging en uitbetaling, met elk een eigen vaststaand budget, in het financieel systeem in. De VMSW werkt dit systeem verder uit en stemt af met de projectopvolging in 2017 en 2018.

## Aangegane financieringen

De VMSW nam in 2016 voor 1 miljard euro kredieten op bij de Vlaamse overheid.

## Financieringsfondsen

De leningen die de VMSW verstrekt, zijn voor een deel gefinancierd met aangegane schulden. Die aangegane schuld, maar ook de vorderingen, wijst de VMSW telkens toe aan een individueel financieringsfonds. Als de begunstigden

van de toegestane leningen (zoals SHM's en particulieren) hun kredieten weer aflossen aan de VMSW, worden ook deze geldstromen opgenomen in de fondsen.

Op 31 december 2016 bedroeg de uitstaande schuld 7,4 miljard euro. De VMSW heeft meer vorderingen op sociale woonactoren en particulieren dan dat er uitstaande schuld is bij financiële instellingen of bij andere overheden. De uitstaande vorderingen bedragen 10,4 miljard euro.

### OVERZICHT VAN DE OPNAMES IN DE LAATSTE 5 JAAR (TOEGEWZEN VOLGENS HET JAAR VAN DE GUNNING)

	Financiering van de bijzondere sociale leningen	Financiering van de programma's in de huursector	Bancaire financiering van marktconforme leningen aan de SHM's	Totaal
2012	€ 182.500.000	€ 351.484.000	0	€ 533.984.000
2013	€ 387.300.000	€ 201.440.000	0	€ 588.740.000
2014	€ 828.240.000	€ 273.771.000	€ 100.000.000	€ 1.202.011.000
2015	€ 320.500.000	€ 342.000.000	€ 100.000.000	€ 762.500.000
2016	€ 300.000.000	€ 700.000.000	0	€ 1.000.000.000

# FINANCIËEL BEHEER WOONACTOREN

De VMSW werkt als een financieel coördinatiecentrum voor de SHM's. De SHM's hebben hun middelen op rekening-courant bij de VMSW staan. Er is een rekening-courant korte termijn (vergelijkbaar met een zichtrekening), een rekening-courant voor belegging op een kalenderjaar en een rekening-courant voor het beheer van huurwaarborgen.

De VMSW creëert goedkope leningen voor vooral de SHM's, maar ook voor OCMW's, gemeenten en het Vlaams Woningfonds wanneer ze als sociale woonactor optreden.

## De rekeningen-courant van de SHM's

De SHM's hebben in totaal 576 miljoen euro op hun rekening-courant korte en lange termijn bij de VMSW, 64 miljoen euro meer dan eind 2015. Op de rekening-courant huurwaarborgen staat 64 miljoen euro uit, 3 miljoen euro meer dan eind 2015.

### Rekeningen-courant korte en lange termijn

Er staat afgerond 472 miljoen euro uit op rekening-courant korte termijn, 56 miljoen euro meer dan eind 2015. SHM's hebben in 2016 meer doorgestort.

De vergoeding op de rekening-courant korte termijn was in 2016 0%, net zoals in 2015. In januari 2017 trok de VMSW de vergoeding op tot 0,05%.

Slechts drie SHM's eindigen het jaar in het rood voor samen ongeveer 6 miljoen euro. 97 SHM's hebben samen 477,88 miljoen euro positief op rekening-courant korte termijn.

Er staat afgerond 104 miljoen euro uit op rekening-courant lange termijn met vertrekdatum 31 december 2016. Dat is 8 miljoen euro meer dan het bedrag dat er uitstond met vertrekdatum 31 december 2015.



#### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 21 seniorenappartementen aan de Stationstraat in Diepenbeek van de Hasseltse Huivestingsmaatschappij.  
Ontwerp: Jean-Louis Vandebriel

## Huurwaarborgen van 64 SHM's in beheer

De VMSW beheert de huurwaarborgen voor 64 SHM's. Het saldo van de rekening-courant huurwaarborgen is gestegen tot 64 miljoen euro. Dat is ongeveer 3 miljoen euro meer dan eind 2015, dankzij de uitbreiding van het patrimonium van deze SHM's.

De VMSW garandeert het rendement dat voor de huurder behaald moet worden. Dat rendement wordt jaarlijks vastgelegd, gekoppeld aan de vergoeding die de VMSW geeft voor beleggingen op de rekening-courant lange termijn.

### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 18 huurwoningen aan de Bosduinstraat in de wijk De Vennekens in Wuustwezel van De Voorkempen.  
Ontwerp: Joris Cools en Gert Anthonissen

## Nieuwe huurwaarborgmodule

In maart 2016 lanceerde de VMSW een nieuwe huurwaarborgmodule. De SHM's kunnen hun opdrachten nu rechtstreeks in de FIS-toepassing uitvoeren. FIS staat voor financieel informatie systeem: de toepassing wordt binnen de sector gebruikt voor de opvolging van hypothecaire kredieten en financiële verrichtingen.

In het vernieuwde systeem kunnen de SHM's online acties uitvoeren voor elke huurwaarborgrekening; ze kunnen bestanden opladen om een reeks waarborgen te verwerken en hun huurderafschriften direct afdrukken en bewaren.

De nieuwe module verwerkt de opdrachten binnen enkele seconden.



## Verstreckte leningen aan woonactoren

### Meer dan een miljard euro uitstaande FS3-financiering

De VMSW heeft vooral leningen uitstaan bij SHM's en andere woonactoren: 7733 miljoen euro. Die leningen dienen om sociale woningen te bouwen en renoveren. Doordat de Vlaamse Regering de afgelopen jaren het budget voor sociaal wonen optrok en er steeds meer gebouwd en gerenoveerd wordt, stijgen ook de vorderingen van de VMSW op de sociale woonactoren. We zien de stijging vooral bij de SHM's.

Het huidige financieringssysteem voor de huursector heet FS3. Het is een marktconforme lening van de VMSW met een tussenkomst van de Vlaamse overheid die de last in de opnamefase op 0% brengt en in de terugbetalingsfase op -1%. Qua type financiering is het vooral deze FS3-lening die hogere cijfers toont: het uitstaande saldo is gestegen met 40% tegenover eind 2015 - van 1 miljard euro naar 1,69 miljard euro.

# 7.733.820.000

Voor dit bedrag in euro heeft de VMSW leningen uitstaan bij SHM's en andere woonactoren.



#### Vervangingsbouw

Vervangingsbouw van een huurappartement met 4 wooneenheden aan de Broekstraat in Buggenhout van Volkswelzijn.  
Ontwerp: Kristof Kerre

## Voordelen van elektronische betalingsaanvragen

De VMSW voert betalingen uit voor de SHM's. In 2015 werkten al 84 van de 100 SHM's met het digitaal systeem om betalingsaanvragen te verwerken. In 2016 maakten nog een aantal SHM's de overstap. Vanaf 1 januari 2017 gebruiken alle SHM's verplicht het elektronische betalingsaanvragen-systeem.

De digitale verwerking van de betalingsaanvragen heeft een aantal belangrijke voordelen:

- De SHM kan de betalingsaanvragen tekenen van op afstand
- De SHM kan de betalingsaanvragen goed opvolgen
- De SHM kan eenvoudig facturen via het Financieel Informatie Systeem (FIS) opzoeken
- Er gaan geen aanvragen verloren
- We besparen samen veel papier

In 2016 verwerkte de VMSW 15.640 elektronische betalingsaanvragen voor de SHM's.



**EEN EIGEN  
WONING MET  
DE VLAAMSE  
WOONLENING**

# 2373 VLAAMSE WOONLENINGEN VERSTREKT

Particulieren kunnen voor bepaalde aankopen en renovaties een sociale hypothecaire lening verkrijgen bij de VMSW, de Vlaamse Woonlening.

## Verstreckte leningen

De VMSW verstreekte in 2016 2373 leningen. Het gemiddelde leningsbedrag was 157.737 euro. Dit bedrag is zo goed als gelijk aan het gemiddelde leningsbedrag in 2015. Hierin zitten ook kleinere leningen voor het behoud of de renovatie van de eigen woning. Kijken we alleen naar de leningen voor de aankoop van een woning (met eventuele renovatie van die woning), dan is het gemiddelde leningsbedrag 163.000 euro. In 2015 was het gemiddelde leningsbedrag voor deze leningen 176.000 euro.

De gemiddelde duurtijd van de leningen in 2016 bedroeg 310 maanden (bijna 26 jaar). De standaardduurtijd is 20 jaar. Deze wordt met 1 of meerdere jaren verlengd tot maximaal 30 jaar, tot de ontlener solvabel is. Een termijnverlenging zorgt namelijk voor een daling van het maandgeld.

## Maximale verkoopwaarde

Een ontlener kan 100% lenen bij de VMSW of tot de maximale verkoopwaarde van de woning. Deze maximale verkoopwaarde wordt elk jaar geïndexeerd. In 2016 bedroeg de maximale verkoopwaarde 204.200 euro. In de kernsteden Aalst, Antwerpen, Boom, Brugge, Dendermonde, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas, Turnhout en Vilvoorde en in de Vlaamse Rand rond Brussel werd dit bedrag verhoogd tot 224.600 euro. Voor bepaalde gezinssituaties waren er ook nog extra verhogingen.

### OVERZICHT VERSTREKTE VLAAMSE WOONLENINGEN

Vlaams Gewest	Aantal akten	Volume	Gemiddeld leningsbedrag
<b>Aankoop sociale koopwoning</b>	<b>791</b>	<b>€ 144.677.843</b>	<b>€ 182.905</b>
Aankoop	408	€ 69.070.053	€ 169.289
Aankoop met afwerking	383	€ 75.607.790	€ 197.409
<b>Private aankoop/renovatie</b>	<b>1582</b>	<b>€ 229.631.536</b>	<b>€ 145.153</b>
Aankoop	394	€ 65.943.925	€ 167.370
Aankoop met RVA	892	€ 157.493.606	€ 176.562
Behoud	46	€ 1.990.009	€ 43.261
Behoud met renovatie	3	€ 272.000	€ 90.667
Renovatie/verbetering/aanpassing	247	€ 3.931.996	€ 15.919
<b>Totaal</b>	<b>2373</b>	<b>€ 374.309.379</b>	<b>€ 157.737</b>

## De populairste lening blijft aankoop met renovatie

De lening voor de aankoop met renovatie van een woning was en blijft de meest verstrekte lening, goed voor bijna 38% van de leningsaktes. De provincies Antwerpen en Oost-Vlaanderen nemen samen de helft van de leningen voor hun rekening.

Sinds drie jaar zijn bij de VMSW ook leningen mogelijk om een woning op de private markt te kopen zonder renovatiewerken. Deze leningen zijn momenteel goed voor ongeveer 17%. De renovatieleningen blijven dus de belangrijkste leningen bij de VMSW omdat veel woningen binnen de toegestane verkoopwaarden renovatie nodig hebben.

Het aandeel van de leningen voor sociale koopwoningen neemt toe, namelijk 22% in 2014, 30% in 2015 en 33% in 2016.

### VERDELING PER PROVINCIE

Provincie	Aantal	Volume	Aandeel
Antwerpen	591	€ 93.626.048	25%
Limburg	521	€ 85.660.623	22%
Oost-Vlaanderen	597	€ 90.864.487	25%
Vlaams-Brabant	188	€ 33.570.729	8%
West-Vlaanderen	476	€ 70.587.493	20%
<b>Totaal</b>	<b>2373</b>	<b>€ 374.309.379</b>	<b>100%</b>



#### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 38 koopwoningen aan de Gelmelenstraat in Schoten van de Sociale Bouw en Kredietmaatschappij arro Antwerpen. Ontwerp: BOB361 Architecten

# WIE LEENT BIJ DE VMSW?

De Vlaamse Woonlening is een voordelig woonkrediet voor gezinnen en alleenstaanden. Geïnteresseerden moeten voldoen aan een aantal voorwaarden: inkomen, geen eigendom, financiële draagkracht.

## 54% alleenstaanden

Met 1296 alleenstaanden blijft deze groep sterk vertegenwoordigd in het ontlenerspubliek van VMSW. Dit lijkt een fikse stijging tegenover 2015: toen waren er 34% of 826 alleenstaanden die een Vlaamse Woonlening afsloten. Maar dat heeft vooral te maken met de definitie van een alleenstaande. Tot en met 2015 werd een alleenstaande met kinderen beschouwd als een gezin. Het percentage alleenstaanden zonder kinderen is in 2016 32% van de ontleners.



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 6 koopwoningen aan de Wauberg in Peer van Landwaarts. Ontwerp: Pieter Froyen

## MAANDELIJKS INKOMEN 2016

	Aantal akten	Gemiddeld belastbaar inkomen	Mediaan belastbaar inkomen	Gemiddeld gezamenlijk maandinkomen	Mediaan gezamenlijk maandinkomen
Sociale koop alleenstaande	216	€ 24.671	€ 24.799	€ 1664	€ 1610
Sociale koop gezin	575	€ 31.742	€ 31.592	€ 2373	€ 2300
Private koop/renovatie alleenstaande	553	€ 23.204	€ 23.560	€ 1626	€ 1596
Private koop/renovatie gezin	1029	€ 27.293	€ 25.738	€ 2137	€ 2022
<b>Totaal</b>	<b>2373</b>	<b>€ 27.179</b>	<b>€ 25.701</b>	<b>€ 2032</b>	<b>€ 1862</b>

## AKTEN 2016

Gezinstoestand 2016	Aantal akten	Volume	% akten	Gem. leningsbedrag
Alleenstaanden met kinderen	531	€ 80.441.059	22,38%	€ 151.490
Alleenstaanden zonder kinderen	765	€ 109.321.744	32,24%	€ 142.904
<b>Totaal alleenstaanden</b>	<b>1296</b>	<b>€ 189.762.803</b>	<b>54,61%</b>	<b>€ 146.422</b>
Gezinnen met kinderen	799	€ 138.344.145	33,67%	€ 173.147
Gezinnen zonder kinderen	278	€ 46.202.431	11,72%	€ 166.196
<b>Totaal gezinnen</b>	<b>1077</b>	<b>€ 184.546.576</b>	<b>45,39%</b>	<b>€ 171.352</b>
<b>Totaal akten</b>	<b>2373</b>	<b>€ 374.309.379</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 157.737</b>

## Bijna 97% zou de Vlaamse Woonlening aanbevelen

De VMSW be vraagt jaarlijks haar nieuwe ontleners. De bevraging gebeurt digitaal. De ontleners van wie het e-mailadres niet gekend was, kregen de bevraging op papier. De totale responsgraad was 33,6%.

De ontleners zijn zeer tevreden over de Vlaamse Woonlening: 96,7% van de respondenten zou de Vlaamse Woonlening aanbevelen aan wie op zoek is naar een lening. Dit cijfer daalt wel tegenover vorig jaar (97,9% in 2015).

De snelheid van de volledige behandeling van het dossier, vanaf de aanvraag bij de sociale huisvestingsmaatschappijen tot aan de goedkeuring door de VMSW, scoort 3,97/5 (79,4%). De snelheid van de behandeling van de geldaanvragen bij renovatieleningen behaalt een score van 4,13/5 (82,6%). De volledige behandeling scoort dus beter dan vorig jaar (78,6% in 2015), de behandeling van de geldaanvragen iets minder (82,8% in 2015).

# 26.509

Op 31 december 2016 had de VMSW 26.509 leningen in beheer met een uitstaand kapitaal van in totaal 2,67 miljard euro. De achterstand bedroeg 4,3 miljoen euro of 0,16% van het kapitaal in omloop.

Er zijn iets meer dan 23 sociale huisvestingsmaatschappijen waarmee de VMSW samenwerkt, die de lening verstrekken. Maar sommige van die SHM's bemiddelen enkel voor hun eigen koopwoningen. De aanvraag gebeurt via een webtoepassing. De twee regionale kantoren van de VMSW (in Gent en Herentals) controleren de aanvragen en bereiden het verlijden van de leningsakte voor.

Het beheer van de bestaande leningen gebeurt daarna op de hoofdzetel in Brussel. Deze back-office verwerkte in 2016 heel wat zaken zoals 4800 renteherzieningen, 1200 vervroegde terugbetalingen, 396 betalingsfaciliteiten via contractwijziging en 11 gedwongen verkopen.



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 29 koopwoningen aan de Babbaertstraat in de Malehoekwijk in Sint-Kruis-Brugge van Vivendo. Ontwerp: Davans

# ONLINE DIENSTVERLENING

## Service design onderzoek

Via service design wil de VMSW haar dienstverlening beter laten aansluiten op de wensen van de eindgebruiker. In 2016 bracht het service designbureau Peel het volledige proces van kredietverlening aan particulieren in kaart. Ze organiseerden workshops met de ontleners, de SHM's en de VMSW-diensten om te bekijken hoe de processen verlopen, en hoe de VMSW ze kan verbeteren en digitaliseren.

## Online portaal

Einddoel van het traject is een volledig digitaal aanbod waarbij aanvragers hun leningsaanvraag en geldopnames digitaal kunnen beheren en indienen. De VMSW digitaliseert hiervoor zoveel als mogelijk haar processen.

Een eerste realisatie is een schattersportaal. Hierin maakt de VMSW het technisch dossier over de woning (schatting, renovatieplanning, bijbehorende documenten) enkel nog digitaal op.



**INZETTEN OP  
KLANTGERICHTE  
ONDERSTEUNING  
EN KENNISDELING**

# ONDERSTEUNING FINANCIËLE WERKING

---

De VMSW ondersteunt de SHM's en SVK's bij hun financiële werking. In 2016 resulteerde dit in een aantal nieuwe tools voor de SVK's. Sinds 2016 werkt de VMSW aan een structureel opleidingsaanbod. We organiseerden 33 opleidingsdagen voor SHM's, 22 opleidingsdagen voor SVK's en 17 voor SHM's en SVK's samen.

## Financiële planningstool SVK's + opleidingen

De VMSW ontwikkelde een financiële planningstool voor SVK's (zoals al bestaat voor de SHM's). Hiermee kunnen de SVK's financiële prognoses maken voor de komende tien jaar. In oktober organiseerde de VMSW opleidings-sessies om de SVK's met deze tool te leren werken. Nieuwe sessies volgen in 2017.

## Boekhoudrichtlijnen

De VMSW ontwikkelde boekhoudrichtlijnen voor de SVK's. Deze stelde de VMSW op, samen met de sector.

Hiervoor organiseerde ze in 2016 boekhoud-intervisies in de provincies Vlaams-Brabant, West-Vlaanderen en Oost-Vlaanderen (vervolg-intervisie). In 2015 waren er al boekhoud-intervisies in de provincies Limburg, Antwerpen en Oost-Vlaanderen.

### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 18 huurwoningen en -appartementen en 10 koopwoningen aan de Lenebrugstraat in Blankenberge.  
Ontwerp: Tom Van Bier-vliet en GW<sup>2</sup> Architecten





## Begeleiding SHM's en SVK's met weinig financiële draagkracht

De VMSW ondersteunt SHM's en SVK's met weinig financiële draagkracht, om hun financiële situatie te verbeteren.

### Ondersteuning SHM's

2016 was het eerste jaar waarin we SHM's met een zwakke financiële gezondheid een volledig jaar opvolgden, volgens de nieuwe werkwijze die in het reglement van de begeleidingscommissie staat.

Bij de start van 2016 hadden vier SHM's nog een negatief saldo op hun rekening-courant bij de VMSW. De VMSW begeleidde hen intensief met drie overlegvergaderingen tussen de begeleidingscommissie en de SHM. Op het einde van 2016 hadden nog drie SHM's een negatief saldo op hun rekening-courant. Van deze drie SHM's kennen er twee structurele financiële problemen, terwijl de derde SHM in 2017 wellicht zal opgaan in een fusiemaatschappij.

Daarnaast volgde de begeleidingscommissie nog acht andere SHM's op. Zes ervan werden nog opgevolgd omdat ze pas recent een betere financiële situatie kennen; de twee andere SHM's kregen preventieve begeleiding om een negatief saldo in de toekomst te vermijden.

In 2017 zal de VMSW de drie resterende SHM's met een negatief saldo op hun rekening-courant intensief blijven opvolgen.

### Ondersteuning SVK's

De VMSW begeleidt SVK's die door de afdeling Toezicht van het agentschap Wonen-Vlaanderen in verhoogd financieel toezicht worden geplaatst. Waar nodig hielp de VMSW het SVK om een verbeterplan op te stellen, zodat het SVK gericht acties kan ondernemen om zijn financiële situatie te verbeteren.

In 2016 kregen negen SVK's deze individuele ondersteuning. De VMSW begeleidt hen ook verder in 2017.



#### Vervangingsbouw

Vervangingsbouw van 19 huurwoningen in de Nieuwe Tuinwijk in Itegem van Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg.  
Ontwerp: Luckas De Rijck

# ONDERSTEUNING BIJ SOCIALE VERHURING

De VMSW ondersteunt de SHM's en SVK's bij hun sociale verhuring. Hiervoor heeft ze een helpdesk en organiseert ze verschillende opleidingen. In 2016 organiseerde ze een eerste keer de basiscursus sociale huur en startte ze de nieuwsbrief sociale huur.

## Verwerkte vragen helpdesk sociale verhuring

De helpdesk sociale huur ondersteunt de SHM's en de lokale besturen bij vragen rond het Kaderbesluit Sociale Huur.

In 2016 behandelden we 1804 vragen via e-mail. De helpdesk houdt een overzicht bij van de aard van de vragen: zo kan ze via de nieuwsbrief sociale huur inspelen op regelmatig voorkomende cases bij de SHM's.

## Nieuwsbrief sociale huur

In mei 2016 startte de helpdesk sociale huur met een maandelijkse nieuwsbrief sociale huur. In 2016 verstuurde de VMSW 8 nieuwsbrieven. Eind 2016 had de nieuwsbrief 375 abonnees.

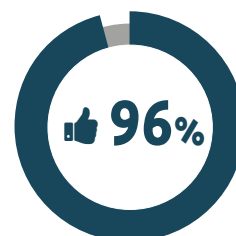
De nieuwsbrief licht een korte case toe, plaatst enkele veelgestelde vragen in de kijker en houdt de lezer op de hoogte van de laatste nieuwtjes. Over de inhoud van de nieuwsbrief overlegt de VMSW met de afdeling Toezicht van het agentschap Wonen-Vlaanderen.

## Basicursus sociale huur

De VMSW organiseerde een basisopleiding sociale huur. Deze opleiding is een introductie voor nieuwe medewerkers bij een sociale huisvestingsmaatschappij of een OCMW die sociale woningen verhuren. In de voormiddag kregen de deelnemers een kort overzicht van de belangrijkste regels voor inschrijving, toewijzing, huurovereenkomst en beëindiging van de huurovereenkomst. Ze volgden hierbij een fictieve familie van kandidaat-huurder tot ex-huurder. In de namiddag gingen de deelnemers zelf aan de slag met oefeningen waarover ze nadien van gedachten wisselden.



Kunt u de verkregen informatie toepassen in de praktijk?

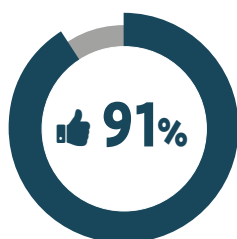


## Intervisie verhuurdiensten SHM's en SVK's

Bij de verhuurdiensten van SHM's en SVK's is de vraag naar kennisdeling groot. Daarom organiseerde de VMSW in mei intervies. De centrale thema's waren 'huurachterstal' en 'onbeheerde nalatenschappen'. Na een korte inleiding door de VMSW wisselden de deelnemers ideeën, tips, goede praktijken, ... uit tijdens groepsge-sprekken.



Heeft de interventie iets bijgebracht om toe te passen in de dagelijkse werking?



## Opleidingen rond verhuren voor SVK's

Ook voor de SVK's was er in 2016 een uitgebreid opleidingsaanbod, om hen te ondersteunen bij hun verhuringen.

- Inschrijven en toewijzen: 42 deelnemers – algemene tevredenheid: 3,42 op 5
- Huren en verhuren: 19 deelnemers – algemene tevredenheid: 4 op 5
- SVK@Plus voor super-users (5 sessies): 40 deelnemers – algemene tevredenheid: 4,17 op 5
- Wijzigingen aan het Kaderbesluit Sociale Huur: tijdens het Vlaams overleg voor coördinatoren (zie pagina 50)



Intervisie voor de verhuurdiensten van SHM's en SVK's over huurachterstal en onbeheerde nalatenschappen.

## Nieuwigheden toepassing Opvragen Persoonsgegevens (OP)

Via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ) raadplegen de SHM's en SVK's elektronisch persoonsgegevens van (kandidaat-)huurders en kopers. Zo toetsen zij een aantal voorwaarden af zonder dat de burger hiervoor papieren documenten moet aanreiken.

In 2016 kwam er één nieuwe gegevensstroom bij via de KSZ, namelijk het belastbare inkomen bij de FOD Financiën. Hierdoor kunnen de SHM's en de SVK's alle onderdelen van het inkomen volledig elektronisch opvragen, naast een eventueel leefloon en de inkomensvervangende tegemoetkoming uit handicap.

Alle elektronische gegevens kregen ook een nieuwe gebruikersomgeving. Daarnaast ontwikkelde de VMSW vooral webdiensten zodat SHM's en SVK's vanuit hun eigen software de gegevens elektronisch makkelijk kunnen consulteren.

# ONDERSTEUNING BIJ SOCIAAL BELEID

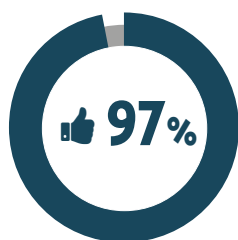
De VMSW organiseert jaarlijks de inspiratiedag voor de sociale diensten. In 2016 konden de SHM's en SVK's ook deelnemen aan de workshop 'omgaan met psychiatrische patiënten'. Voor de SVK's was er ook de intervisie 'de plaats van de huurbegeleider in het SVK'.

## Inspiratiedag sociale diensten

Op donderdag 27 oktober vond de derde inspiratiedag sociale diensten plaats in het Pachéco Center. We pasten het concept licht aan, na de evaluatie van vorig jaar. De algemene toelichting scoorde toen minder goed, waardoor we nu kozen voor een hele dag gesprekstafels.



Zou u de inspiratiedag aanbevelen bij collega's?



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 90 huurappartementen aan het Glasblazerijplein in Leuven van Dijledal. Ontwerp: POLO Architects

De deelnemers konden drie van de volgende negen gesprekstafels volgen:

1. De Huurdersadviesraad van de Gezellige Woningen Bornem
2. Bestrijding van domiciliefraude bij Woonhaven
3. Hoe sociaal is een SHM? (De Volkshaard)
4. Samen met huurders een reglement interne orde uitwerken (Dijledal)
5. Wat kan een wijkagent betekenen voor een SHM? (Lierse Maatschappij voor de Huisvesting)
6. Participatieproject in Hemiksem (De Ideale Woning en Samenlevingsopbouw)
7. Focusgroepen rond renovatie (Woonpunt Mechelen)
8. Kerntaken van een sociale dienst (Nieuw Dak)



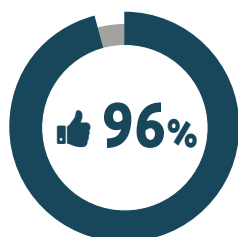
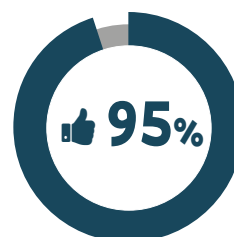
## Omgaan met psychiatrische patiënten

De SHM's en SVK's hadden nood aan opleiding over omgaan met huurders met een psychische of psychiatrische problematiek, zo bleek uit de evaluaties van de inspiratiedagen en andere opleidingen.

Daarom organiseerde de VMSW in 2016 workshops, samen met de psychiatrische thuiszorg Este (nu Emergo) uit Duffel en de provincie Antwerpen. Psychiatrisch verpleegster Marita Steegen gaf de deelnemers tips voor de dagelijkse omgang met mensen die kampen met aandoeningen zoals psychose, schizofrenie, ... De opleiding had ook specifieke aandacht voor mensen die lijden aan verzamelwoede, een probleem waarmee sociale huisvesters regelmatig geconfronteerd worden.



Zou u de opleiding aanbevelen bij collega's?



Kunt u de verkregen informatie toepassen in de praktijk?

## Intervisie 'de plaats van de huurbegeleider in het SVK'

De VMSW organiseerde intervisies voor de huurbegeleiders in een SVK. Deze intervisie ging over 'de plaats van de huurbegeleider in het SVK'.



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 15 huur- en 6 koopwoningen en 3 huurappartementen aan de Blommekens, Polydoor Lippenslaan in Eeklo van Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen.  
Ontwerp: Luk Van Neste

# ONDERSTEUNING INTERNE WERKING

De VMSW organiseerde ook verschillende opleidingen om de SHM's te ondersteunen in hun interne werking. Om de SVK's te ondersteunen in hun dagelijkse werking zijn er de helpdesk en introductiemomenten voor nieuwe directeurs, coördinatoren en medewerkers van SVK's.

## Studiedag interne communicatie

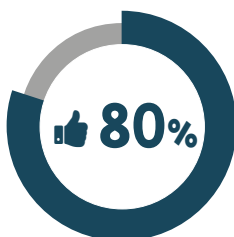
Op 7 november organiseerde de VMSW een studiedag interne communicatie voor SHM's. De deelnemers volgden in de voormiddag twee sessies met goede praktijken, in de namiddag konden ze kiezen uit één sessie.

Sessies:

- Hoe zorgt u ervoor dat intern informatie delen vlot verloopt? (SHM De ARK)
- Hoe informeert u personeelsleden die vaak extern/buitenshuis werken? (De Lijn)
- Interne communicatie organiseren bij een fusie (SHM Everecity uit Brussel)
- Tips en tricks voor een gebruiksvriendelijk intranet (Gemeente Mol)



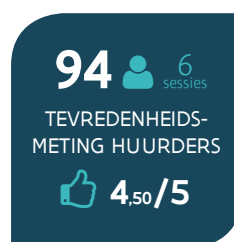
Zou u deze  
studiedag aanbevelen  
aan uw collega's?



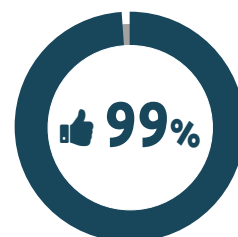
## Tevredenheid meten met tool Wonen-Vlaanderen

Het Steunpunt Wonen ontwikkelde samen met het agentschap Wonen-Vlaanderen een online tool om de tevredenheid van sociale huurders te meten. Ze lanceerden deze tool in mei 2016. Daarom organiseerde de VMSW in mei en juni 2016 interactieve trainingssessies voor de medewerkers van sociale huurmaatschappijen. In de opleidingen focuste de VMSW op het praktische gebruik van de tool.

Na de opleidingen activeerden 47 huurmaatschappijen hun account om de tool te gebruiken.



Zou u de  
opleiding aanbevelen  
bij collega's?





Opleiding risicomanagement door Wouter Gehre, directeur van Woonhaven Antwerpen, op de VMSW.

## Opleiding risicomanagement bij SHM's

Op 9 en 22 september gaf Wouter Gehre, directeur van Woonhaven Antwerpen, een opleiding over risicomanagement. Dit was telkens in kleine groep (maximaal 20 deelnemers) om interactie tussen de deelnemers mogelijk te maken. Door de grote vraag, organiseerden we een extra sessie op 13 januari 2017.

Tijdens deze opleiding behandelde Wouter het algemeen risicobeheer, procedurebeheer en hoe te meten. Hij lichtte deze theorie ook toe met cases en praktische oefeningen.

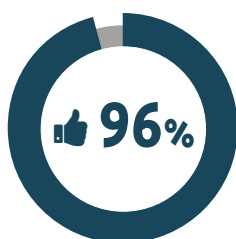
## Opleiding projectontwikkeling

De VMSW organiseert een opleiding projectontwikkeling voor beginnende directeurs en technische verantwoordelijken.

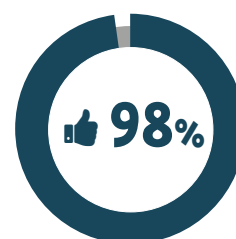
In deze opleiding focust de VMSW op de belangrijkste aspecten van projectontwikkeling, zoals de verschillende stakeholders, wetgevend kader, financiering en programmatie van budgetten, procesverloop, projectontwikkeling via private ontwikkelaars, .... Deze theorie wordt via praktijkvoorbeelden uitgelegd. De opleiding is interactief (in kleine groepen).



Zou u de  
 opleiding aanbevelen  
 bij collega's?



Zou u de  
 opleiding aanbevelen  
 bij collega's?

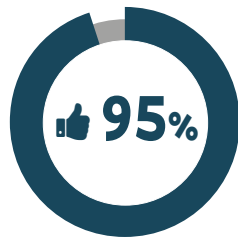


## Workshop Vlaamse Woonlening

De VMSW organiseerde een workshop Vlaamse Woonlening voor de SHM's die de Vlaamse Woonlening bemiddelen. Op het programma stond een kennisuitwisseling over hoe elke SHM een kredietaanvraag verwerkt, het informatica-systeem Originator en actuele thema's.



Zou u deze studiedag aanbevelen aan uw collega's?

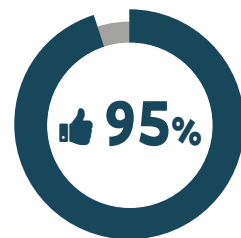


## Introductie nieuwe coördinatoren, directeurs en medewerkers SVK's

De VMSW ontvangt een nieuwe coördinator en nieuwe directeur altijd individueel; nadien organiseert de VMSW nog een 'terugkomdag' voor alle nieuwe directeurs of coördinatoren samen. De VMSW ontving 5 nieuwe coördinatoren en 3 nieuwe directeurs. De terugkomdag voor nieuwe coördinatoren van 2015 vond plaats in januari 2016. Voor nieuwe directeurs vond de terugkomdag begin 2017 plaats.



Kunt u de verkregen informatie toepassen in de praktijk?



## Verwerkte vragen helpdesk SVK

De VMSW ondersteunt de SVK's in hun dagelijkse werking en administratie via een helpdesk: telefonisch en via e-mail. In 2016 verwerkte de helpdesk 1544 vragen via e-mail.

 **1544**  
verwerkte vragen  
Helpdesk SVK

De VMSW maakte op vraag van de Vlaamse Toezichtscommissie (VTC) een affiche en flyer voor de sociale woonorganisaties om hun klanten te informeren over privacy.





# KENNISDELING

## Woonwoord: vernieuwde lay-out en rubrieken

Woonwoord is het vakblad van de VMSW voor de sociale huisvestingssector en verschijnt vier keer per jaar. Woonwoord heeft nu een nieuwe en frisse lay-out, volledig in de nieuwe huisstijl van de VMSW. Ook inhoudelijk kreeg het blad een aantal nieuwe rubrieken, naast de bestaande artikels over goede praktijken uit de sector, nieuwe wetgeving, ...



## Woonforum 2016

Op vrijdag 18 maart 2016 organiseerde de VMSW voor de negende keer Woonforum. Woonforum vond plaats in de Wild Gallery in Vorst. De VMSW organiseerde Woonforum samen met het agentschap Wonen-Vlaanderen en de koepelorganisaties VVH/VLEM, HUURpunt en VVSG.

534 personen schreven zich in voor Woonforum 2016. 479 personen namen effectief deel. Het aantal deelnemers daalde met 20% tegenover Woonforum 2015. In 2015 namen 602 personen deel aan Woonforum.

## Evaluatie

Na Woonforum vulden 57% van de deelnemers een evaluatieformulier in. Het aantal ingevulde evaluaties steeg tegenover eerdere edities. In 2015 vulde 40% van de deelnemers de evaluatie in en in 2014 17,2% van de deelnemers.

De globale inhoud van Woonforum 2016 scoorde 7,4 op 10. De tevredenheid op de globale inhoud steeg tegenover Woonforum 2015. In 2014 scoorde Woonforum 6,9 op 10.

## Het programma

De deelnemers konden kiezen voor drie themasessies in drie keuzerondes:

- Bestrijding van dak- en thuisloosheid
- Organisatiebeheersing: efficiëntie en effectiviteit
- Goede praktijken toegelicht
- Overheidscommunicatie en sociale doelgroepen: de kloof dichten
- Nieuwe wetgeving wonen in Nederland
- Wat verandert in de tweede visitatieronde
- Proeftuinprojecten energetische renovatie
- Sociaal wonen op sociale media?
- Bewoners betrekken bij renovatie
- Housing First Belgium: eerste resultaten
- Maak kennis met de sociale huisvesting in Brussel
- Wonen in de wolken

De dag werd afgesloten met een debat over de beleidsnota Wonen 2014-2019 met het kabinet Wonen.

## Digitaal informeren

 624   
VMSW

 168   
Vlaamse woonlening

 914 

 642 

 937   
Digitale nieuwsbrief

## Overlegplatform sociaal wonen

De VMSW overlegt driemaal per jaar met de sociale woonactoren. De sociale woonactoren krijgen er inspraak in verhouding met hun aandeel in de beheersvergoeding die de VMSW ontvangt. In het overlegplatform zetelen de koepelorganisaties VVH, VLEM, HUURpunt, de VVSG en het Vlaams Woningfonds. De VMSW informeert de sociale woonactoren over de initiatieven die ze neemt om haar dienstverlening te verbeteren en over hoe ze de beheersvergoeding besteedt.

Ook buiten het overlegplatform sociaal wonen overlegt de VMSW nog regelmatig met VVH/ VLEM en HUURpunt over actuele thema's.

## Vlaamse en provinciale overleggen SVK's

Vier maal per jaar organiseert de VMSW samen met HUURpunt een overleg met alle SVK-coördinatoren.

Ook het agentschap Wonen-Vlaanderen kwam naar elk van die overlegmomenten. Op de agenda stonden actuele aanpassingen en aandachtspunten die de sector aanbelangen. Er was ook ruimte voor kennisuitwisseling, vragen vanuit de sector en informeel overleg.

## Parlementaire vragen

De VMSW gaf in 2016 een antwoord op een insteek op 123 vragen.

De meest voorkomende thema's waren;

- Sociale huur: wachtlijsten, leegstand, inkomen, voorrangscriteria, huurachterstand, toewijzing, aankooprecht
- Energiethema's: REG-premies, premies Vlaams Klimaatfonds, energiezuinige sociale woningen
- Vlaamse Woonlening
- Kwaliteit sociale woningen; renovatie, gedeelde sociale bouwprojecten, inbraakpreventie



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 14 huurappartementen voor bejaarden aan de Sint-Theresiastraat in Mol van de Molse Bouwmaatschappij. Ontwerp: PED Architecten

**DE VMSW**

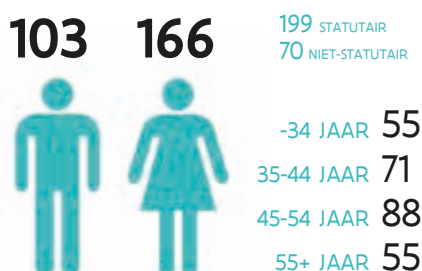
# PERSONEEL

De sociale woonactoren kunnen dagelijks terecht bij de 269 personeelsleden van de VMSW. De personeelsleden van de VMSW zijn verdeeld over vier afdelingen: projectrealisatie, financiën, ondersteuning en planning en programmatie.

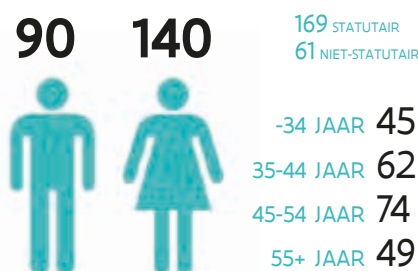
## 269 personeelsleden

Op 31 december 2016 werkten er 269 personeelsleden bij de VMSW. De gemiddelde personeelsbeschikbaarheid bedroeg afgerond 230 voltijdse equivalenten. De VMSW verwelkomde 33 nieuwe collega's, 42 personeelsleden verlieten de organisatie.

### AANTAL PERSONEELSLEDEN OP 31.12.2016



### PERSONEELSBESCHIKBAARHEID OP 31.12.2016



## Opleiding van het personeel

De Vlaamse overheid meet het vormingsbeleid via twee indicatoren:

### Participatie

Deze indicator geeft de verhouding van het aantal personeelsleden dat aan ten minste één vormingsactiviteit heeft deelgenomen, tegenover het totaal aantal personeelsleden dat op 31 december van datzelfde jaar in dienst is. De indicator toont hoe de deelname over de personeelsleden gespreid is en of iedereen de kans kreeg om aan minstens één vormingsactiviteit deel te nemen.

In 2016 bedroeg de vormingsparticipatie 62%.

### Duur

De duur van de vorming, training en opleiding (VTO) geeft de verhouding weer van de uren besteed aan vormingsactiviteiten tegenover het aantal arbeidsuren in hetzelfde jaar. De indicator geeft een indicatie van de intensiteit van de vormingsinspanningen geleverd door de personeelsleden en hoeveel arbeidsuren in de organisatie aan VTO worden besteed.

De VTO-duur bedroeg in 2016 0,88%.

### VTO-PERCENTAGES

	Totaal	Geslacht		Leeftijdscategorieën				Niveau			
		M	V	≤ 34 j.	35-44 j.	45-54 j.	≥ 55 j.	A	B	C	D
Participatie	62%	22%	40%	12%	19%	20%	11%	26%	7%	26%	3%
Participatienorm	62%	24%	38%	13%	16%	20%	13%	24%	6%	25%	7%
Duur	0,88%	0,86%	0,90%	0,92%	1,25%	0,79%	0,53%	1,40%	1,48%	0,49%	0,16%

## Diversiteitsbeleid

De VMSW streeft naar een betrokken personeelsploeg die de diversiteit aan karakters, eigenschappen en achtergronden zowel binnen als buiten de organisatie waardeert.

De VMSW verankerde de aandacht voor diversiteit in de kernwaarde 'respect voor diversiteit'.

De Vlaamse Regering legt streefcijfers op voor de volgende drie kansengroepen:

KANSENGROEPEN		
	Streefcijfer	Aandeel in 2016
Personeelsleden met een handicap of chronische ziekte	3%	3,72%
Personeelsleden met een migratieachtergrond	10%	7,84%*
Vrouwen in het middenmanagement	40%	25%

\* 4,32% = aandeel 2015 volgens oude definitie waar het streefcijfer nog 4% was

## Personeelsleden met een migratieachtergrond

Vanaf 2016 werkt de Vlaamse overheid met een nieuwe definitie om het aantal personeelsleden met een migratieachtergrond te tellen. De definitie luidt: "medewerkers met een niet-Belgische nationaliteit als huidige of eerste nationaliteit, of medewerkers van wie minstens één ouder niet de Belgische nationaliteit heeft als eerste nationaliteit". Het streefcijfer werd samen met de definitie aangepast van 4% naar 10%.

In 2016 liepen 14 personen met een migratieachtergrond stage binnen de organisatie. Om het aantal personeelsleden met een migratieachtergrond te bekijken, gebruikt de dienst Diversiteitsbeleid sinds 2014 een nieuwe methode. De anonieme telmethode gaat via het rijksregisternummer na wat de nationaliteit is van een personeelslid, zijn ouders en/of grootouders. De dienst Diversiteitsbeleid doet deze telling. De VMSW heeft een aandeel van 7,84%, een gemiddelde score tegenover het totale cijfer voor de Vlaamse overheid (8,8%).



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 7 bejaardenwoningen aan de Zonnebloemweg in De Panne van Woonmaatschappij IJzer & Zee.  
Ontwerp: Eddy Deboyser



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 12 huurappartementen, 28 huurwoningen, werkplaatsen en een polyvalente ruimte aan de Lindenlaan in Herenthout van de Zonnige Kempen. Ontwerp: Hans Barbier en Eduard Maes.

## Vrouwen in het middenmanagement

Het streefcijfer voor vrouwen in het middenmanagement is niet behaald (25% in plaats van 40%). Voor de functie van afdelingshoofd Projectrealisatie die open kwam in 2016 kandideerden evenveel vrouwen als mannen. Maar één man werd geschikt gevonden voor de functie. De VMSW stimuleert vrouwen wel om een leidinggevende functie op een lager niveau uit te voeren en ervaring op te doen. Vrouwen hebben binnen het team diensthoofden nu een aandeel van 42%.

## Het nieuwe personeelsplan

Op 10 mei 2016 keurde de raad van bestuur het personeelsplan 2016-2019 goed. In dit personeelsplan vertaalt de VMSW een aantal beleidslijnen die de Vlaamse Regering uitzette, zoals Radicaal Digitaal, de Beleidsnota Wonen en het goedgekeurde kerntakenplan. Dit kerntakenplan moet tegen eind 2019 geïmplementeerd zijn. Daarom volgt het nieuwe personeelsplan bijna volledig diezelfde deadline.

Het nieuwe personeelsplan van de VMSW voorziet in 223,35 voltijdse equivalenten (VTE). Dit is een daling van 24,25 VTE. Tegen 31 december 2019 zullen al 21,00 VTE afgebouwd zijn; de overige 3,25 VTE zijn pensioendata van personeelsleden die we niet vervangen en die na 30 juni 2019 vallen. Zij gaan volgens de huidige inschatting ten laatste op 30 juni 2021 met pensioen.

Er zijn ook een aantal kwalitatieve aanpassingen. 19 functies krijgen op vrij korte termijn een upgrade. Voor 14 andere functies zal dit op middellange termijn gebeuren bij een vertrek of pensionering.

## Het nieuwe werken

Vanaf eind 2017, begin 2018 werkt de VMSW vanuit het nieuwe VAC Brussel, het Herman Teirlinckgebouw. Dit vraagt een nieuw werkplekbeleid, volledig gebaseerd op Het Nieuwe Werken. Om dit nieuwe beleid voor te bereiden, startten in het najaar 2016 een aantal interne werkgroepen:

- Digitalisering papieren werkclassament: deze werkgroep bekijkt hoe we het papieren werkclassament kunnen verkleinen en

- vervangen door een digitaal klassement.
- Werken met IT-tools: deze werkgroep onderzoekt waarom de VMSW bepaalde IT-tools nog niet gebruikt en welke daarvan een meerwaarde kunnen bieden voor de collega's.
- Werken met digitale plannen: deze werkgroep zorgt ervoor dat de technici in de VMSW alle middelen en informatie krijgen om met digitale plannen te werken.
- Afsprakenkader plaats- en tijdsafhankelijk werken: via het werkplekspel stelt de werkgroep een afsprakenkader op voor het plaats- en tijdsafhankelijk werken en clean desk. De werkgroep adviseert ook over de ideale opstelling in de nieuwe werkruimte.

### Vervangingsbouw

Afbraak van een bestaande legerkazerne en de realisatie van 35 huurappartementen, 63 ondergrondse parkeerplaatsen en bijhorende infrastructuur aan L'Empereur, Brusselsesteenweg in Tervuren van Elk Zijn Huis. Ontwerp: QJ Architecten



## Personeelspeiling

In juni nam de VMSW deel aan de personeelspeiling van de Vlaamse overheid. Via 46 vragen gaven collega's hun mening over hun algemene tevredenheid en welzijn, de leidinggeevenden, loopbaanmogelijkheden, verloning, ...

De stelling 'in het algemeen ben ik tevreden met mijn huidige werk' krijgt een gemiddelde score van 4 ('eerder akkoord' op een 5-puntenschaal). Algemeen zijn de scores vergelijkbaar met die van personeelsleden binnen de Vlaamse overheid, met een gemiddelde tevredenheid van 3,7 over alle vragen heen.

Een risicoanalyse psychosociale aspecten vult de personeelspeiling aan. De externe preventieadviseur nam de risicoanalyse eind 2016 af. Samen met het personeel zal de directie de vertaalslag van de resultaten maken naar acties in het strategisch HR-plan voor de volgende jaren.

## Open team missie-visie-strategie

De VMSW startte in september 2016 een nieuw open team missie-visie-strategie. Het open team onderzoekt of de huidige missie en visie van de VMSW nog actueel zijn. Ze bekijkt in welke organisatiestructuur de VMSW haar taken het meest efficiënt uitvoert.

Het projectteam schreef een opdracht voor externe begeleiding uit om haar te begeleiden bij deze opdracht. Delaware Consulting kreeg de opdracht. Vanaf oktober startte het project met verschillende interviews en workshops.

Samen met de directie en een aantal sleutelfiguren analyseerde het open team de huidige organisatie aan de hand van de sterktes, zwaktes, bedreigingen en kansen. Ze legden daarbij principes vast die voor de VMSW gelden, en konden verbetervoorstellen indienen om aan de zwaktes of bedreigingen tegemoet te komen.

## Resultaten verbetervoorstellen

De directie besprak de verschillende voorstellen en besliste om drie verbetervoorstellen in 2017 op te starten:

- Een digitaal 'prikbord' om snel informatie uit te wisselen in de diensten en afdelingen, of binnen processen en projecten
- Goede vergaderpraktijken en -verslaggeving invoeren om zo de transparantie van de besluitvorming en de informatiedoorstroming binnen de VMSW te verbeteren
- De professionalisering van de interne projectwerking

Drie andere verbetervoorstellen stelden een nieuwe organisatiestructuur voor. De directie van de VMSW start een verandertraject organisatiestructuur op waarbij haar structuur nauwer zal aansluiten op de processen.

### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 15 koopappartementen aan de Werfstraat in Ieper van Ons Onderdak. Ontwerp: Frederik Grimmelprez





# STRATEGISCH INFORMATIEBEHEER

In het ondernemingsplan 2015-2019 van de VMSW is de datakwaliteit als doelstelling geformuleerd: “De VMSW start een project met als doel een aanzet te geven tot een verbetering van de kwaliteit van de rapporten door afspraken te maken die leiden tot een betere datakwaliteit.” In 2016 startte het programma strategisch informatiebeheer (SIB).

Met het strategisch informatiebeheer wil de VMSW:

- meer inzicht en controle krijgen op de verschillende digitale informatiestromen en de samenhang ervan verbeteren.
- de rapporterings- en analysemogelijkheden voor gebruikers vergemakkelijken, verbeteren en vergroten.

- de kennis in de VMSW over rapporteringen en informatiestromen decentraliseren.
- de kwaliteit, standaarden en structuur van, en verantwoordelijkheid over bepaalde informatie en informatieprocessen verbeteren en waarborgen.

Via dit programma verankeren we het strategisch informatiebeheer structureel in de werking van de VMSW. De basis voor een gestructureerd metadatabeheer is klaar. Tegen eind 2017 moet het mogelijk zijn om de maturiteit van het informatiebeheer naar een hoger maturiteitsniveau te brengen.

## Vervangingsbouw

Vervangingsbouw van 24 huurwoningen aan de Jaspis- en Lazuurstraat in de wijk Nieuw Gent in Gent van Volkshaard. Ontwerp: GDR-architecten ©



# GEBOUWBEHEER

## Verkoop patrimonium van de VMSW

De Vlaamse Regering gaf de VMSW de opdracht om tegen eind 2016 voor 20 miljoen euro patrimonium te verkopen. Gronden en gebouwen kwamen in in aanmerking. Op 23 december 2016 tekende de VMSW de laatste verkoopovereenkomst waardoor de doelstelling werd gehaald.

De VMSW verkocht:

- appartementen en gronden op de Hoedhaarsite in Lokeren aan de SHM Tuinwijk en de stad Lokeren
- appartementen Hoogbouwplein en woningen in de aansluitende wijk in Zelzate aan de SHM Wonen
- grond in Slijpe aan de SHM Woonwel
- grond en huizen in Knokke-Heist aan de SHM 't Heist Best



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 8 woningen  
aan het Einde in Lommel van  
Kempisch Tehuis.  
Ontwerp: M10-architecten



## Vorbereiding verhuis naar het gebouw Herman Teirlinck

### Nieuwbouw

Een simulatie van het Herman Teirlinckgebouw dat nog in opbouw is aan de Tour & Taxis-site in Brussel.  
© VAC Brussel

Alle collega's van de VMSW verhuizen eind 2017, begin 2018 naar het Herman Teirlinckgebouw.

Een interne werkgroep treft alle voorbereidingen om de VMSW klaar te maken om fysiek te verhuizen naar het nieuwe kantoorgebouw en daar Het Nieuwe Werken toe te passen (zie ook personeelsbeleid pagina 54).

- HRM: alle medewerkers schakelen over naar clean desk en in een open ruimte werken, regelmatig thuiswerken, bureaus delen, online overleggen, ...
- ICT: de VMSW heeft haar eigen netwerk en beheert de ICT zelf. In het gedeelde Herman Teirlinckgebouw loopt de ICT-ondersteuning via een externe partner, wat complexe ICT-ingrepen vraagt.
- informatie- en archiefbeheer: in het nieuwe gebouw is kast- en archiefruimte beperkt. De VMSW moet het werkklasserment en archief inkrimpen en maximaal vervangen door een digitaal archief.
- inrichting werkvloer en keuze van kantoor-meubilair: de VMSW kan zelf vergaderzalen, overlegplekken en koffiehoecken inrichten en werkposten en meubilair kiezen. Via interactieve workshops en een onlinebevraging kozen de personeelsleden dit mee.
- interne communicatie: de verhuis en Het Nieuwe Werken heeft een grote impact op het dagelijks leven van elke collega; daarom besteedt de VMSW veel aandacht aan de interne communicatie over dit organisatiebrede voorbereidingstraject.

# INTERNE CONTROLE

## Risicomanagement

Eind 2010 vond een validatieaudit plaats die voor de VMSW acht aanbevelingen rond organisatiebeheersing formuleerde. De VMSW heeft alle aanbevelingen aanvaard.

Zeven van de acht aanbevelingen zijn inmiddels gerealiseerd. Alleen de aanbeveling om een gestructureerd systeem voor risicomanagement op te maken, staat nu nog open. In 2016 heeft de VMSW verder gewerkt aan een aanpak voor risicomanagement. Het strategisch managementbureau keurde in 2016 een aantal principes goed. De VMSW lijstte haar organisatie-risico's op waaraan ze nu verderwerkt tot een concreet actieplan.

De interne audit stelde dit ook vast in een rapport (zie verslag op pagina 61).

## Klachtenbeheer

In 2016 ontving de VMSW 17 ontvankelijke klachten.

Ongeveer de helft van de klachten ging over de Vlaamse Woonlening. Zeven klachten waren gegrond. Voor vijf gegronde klachten vonden we een oplossing, voor één klacht een gedeeltelijke oplossing.



### Nieuwbouw

Nieuwbouw van 15 koopappartementen aan de Werfstraat in Middelkerke van WoonWel. Ontwerp: Frederik Grimmelprez

# Verslag van het auditcomité aan de raad van bestuur

## Samenstelling

Het auditcomité bestaat uit:

- drie onafhankelijke bestuurders, die geen operationele bevoegdheid in de VMSW hebben
- de gedelegeerd bestuurder, met raadgevende stem

## Opdracht

De belangrijkste opdracht van het auditcomité is de raad van bestuur ondersteunen in zijn toezichtsfunctie en bij de controle van:

- de financiële informatie die voor de aandeelhouders en voor anderen bestemd is
- de effectiviteit en de efficiëntie van de operationele activiteiten
- de naleving van de toepasselijke wetten en reglementeringen

## Activiteiten 2016

Het auditcomité vergaderde zeven keer in 2016.

Het auditcomité besprak de **jaarrekening** grondig met de bevoegde dienst en de commissaris. Vertegenwoordigers van het Rekenhof en Audit Vlaanderen waren daarbij aanwezig zoals vastgelegd in de afsprakennota 'single audit' tussen het departement Financiën en Begroting, het Instituut van bedrijfsrevisoren en het Rekenhof. Ook de halfjaarlijkse afsluiting werd besproken. Het auditcomité kon de raad adviseren de jaarrekening en de halfjaarlijkse afsluiting goed te keuren.

De opdrachthouder thesaurie gaf een overzicht van de **thesaurieplanning** en de evolutie van het verwachte resultaat voor de jaren 2015-2050. Door kennis te nemen van belangrijke briefwisseling en verslagen van het thesauriecomité blijft het auditcomité geïnformeerd over de onderneming en de sector.

Het auditcomité bestudeert ook de risicoanalyse van de VMSW, strategische planning en jaarplanning van de interne auditdienst, rapporten van het Rekenhof, van Audit Vlaanderen en van de dienst interne audit.

Interne Audit VMSW en Audit Vlaanderen evalueerden het **risicomanagement** bij de VMSW. Daaruit bleek dat de VMSW een gestructureerde organisatiebrede aanpak van risico-identificatie en risico-evaluatie gebruikt. Dit gebeurt op het niveau van de organisatie en op het niveau van de belangrijkste processen. In het voorjaar 2017 zal er een concreet actieplan zijn voor risico-beheer, gedragen door de hele directie.

Uit de audit van de **bestel- en aankoopprocedure** bleek dat de procedure zelf redelijke zekerheid gaf dat de risico's werden beheerst. Enkele deelrisico's waren niet volledig beheerst. Door de gewijzigde context waren wel efficiëntiewinsten mogelijk. Een actualisatie was ook nodig. De directie aanvaardde de geformuleerde aanbeveling. Deze is ondertussen gerealiseerd.

De audit van de **loonadministratie** (informatiedoorstroming over de wedden tussen de betrokken diensten) toonde aan dat die vrij goed verliep, maar er werden wel enkele aanbevelingen geformuleerd. De niet-beheerste deelrisico's vloeiden vooral voort uit het ontbreken van een gezamenlijke procedure (te weinig inzicht in mekaars werking). De directie aanvaardde alle vier geformuleerde aanbevelingen. Twee aanbevelingen zijn ondertussen al gerealiseerd.

Het auditcomité wil zeker zijn dat de directie gepaste actie onderneemt voor de aanbevelingen van de commissaris en/of van de dienst interne audit. Daarom rapporteert de dienst interne audit jaarlijks over de realisatie van de aanbevelingen. 86% van de aanbevelingen met hoge prioriteit werd gerealiseerd. Tijdige realisatie blijft een aandachtspunt, het auditcomité blijft dit benadrukken. Zoals elk jaar deed het auditcomité een zelfevaluatie om te zien of de werking nog beter kan.

## Vergoedingen raad van bestuur en auditcomité

De vergoedingen zijn bepaald in het besluit van de Vlaamse Regering van 9 maart 2007 tot regeling van de vergoedingen van de bestuurders van de publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen van de Vlaamse overheid, en van de regeringsafgevaardigden die toezicht uitoefenen bij deze agentschappen.

De jaarlijkse vergoeding en zitpenningen worden enkel uitbetaald aan de niet-uitvoerende bestuurders. De gedelegeerd bestuurder ontvangt als lid van de raad van bestuur en het auditcomité geen vergoeding.

VERGOEDINGEN LEDEN RAAD VAN BESTUUR EN AUDITCOMITÉ IN 2016			
Naam	Aanwezigheden		Brutobezoldiging*
	Raad van bestuur	Auditcomité	
Vera Van der Borgh (voorzitter)	13/13	7/7	€ 13.126,05
Luc Deconinck (ondervoorzitter)	10/13	7/7	€ 6324,61
<b>Bestuurders</b>			
Els De Ceuster	6/10	-	€ 3205,19
William De Windt	9/13	-	€ 4511,66
Luc Faveyts	11/13	-	€ 4875,14
Hilde Masschelein	11/13	-	€ 4870,54
Eddy Pannecoucke (voorzitter auditcomité)	13/13	6/7	€ 9142,11
Annelies Peeters	2/3	-	€ 1084,13
Trui Tytgat	11/13	-	€ 5196,14
Adinda Van Gerven	13/13	-	€ 5911,83
Yann Van Rompaey	10/13	-	€ 4707,45
Stijn Vander Elst	12/13	-	€ 5241,68
Cédric Verschooten	9/13	-	€ 4571,26
<b>Regeringsafgevaardigden</b>			
Tom De Saegher	13/13	-	€ 5561,71
Jan van der Vloet	13/13	-	€ 5334,62
<b>Totaal</b>			<b>€ 83.664,13</b>

\*kilometervergoedingen zijn mee verrekend



