

woon woord

NR 47

JANUARI >
MAART 2019

P706313 - Brussel X



Vlaanderen
is sociaal wonen

MAGAZINE OVER SOCIAAL WONEN

DOSSIER
Introductie voor nieuwe bestuurders

CRISISCOMMUNICATIE
5 tips van de mediatrainer

CIRCULAIR BOUWEN

ook in sociaal wonen?



Durven

FOTO MARTINE KINABLE

“De sociale huisvesting moet zichzelf in de kijker durven zetten.” Niet mijn woorden, maar die van Joy Verstichele, coördinator van het Vlaams Huurdersplatform, in deze Woonwoord. Het woordje “durven” valt daarin op. Want ja, het vraagt wel wat lef en een zekere onbescheidenheid om over je eigen positieve punten te durven praten. Zeker omdat we altijd weten dat er nog renovaties moeten gebeuren en er nog altijd mensen op de wachtlijst staan. Maar, het werk zal nooit af zijn. Dat mag ons echter niet tegenhouden om eens te benadrukken wat we wél goed doen. We bouwen jaarlijks ongeveer 2100 sociale huurwoningen en 850 koopwoningen. We hebben in 2018 opnieuw 770,6 miljoen euro vastgelegd voor bouw en renovatie. Er zijn opnieuw 1000 woningen extra in beheer bij de sociale verhuurkantoren. Achter elk cijfer zitten telkens positieve verhalen, waar we het verschil maakten voor een gezin, een alleenstaande mama, een persoon met een beperking ...

Laten we die verhalen nog meer vertellen in dit nieuwe jaar. Het belooft sowieso een druk en spannend jaar te worden, vol vernieuwingen. Ook je nieuwe raad van bestuur krijgt waarschijnlijk vorm. Voor je bestuurders vind je in deze Woonwoord een extra katern over onze sector. In juni trekken we bovendien naar de provincies om je bestuurders te ontmoeten en hen wegwijs te maken in sociaal wonen. Want ook hen hebben we nodig om onze sector positief in beeld te brengen. We kijken er alvast naar uit!

Mijn allerbeste wensen voor 2019!

Tine Hendrickx, woordvoerder



Achter veel cijfers zit een positief verhaal. Laten we die verhalen nog meer vertellen in dit nieuwe jaar.

Tine Hendrickx

Colofon

WOONWOORD is het driemaandelijkse vakblad voor sociaal wonen, gemaakt en uitgegeven door de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)

hoofdredactie

Tine Hendrickx

VMSW-kernredactie

Chris Anseeuw, Isabelle Barberis, Wouter Bosmans, Gerd De Keyser, Ellen De Smet, Jozefien Kiekens, Lieselot Laureyns, Elsie Luppens, Nadja Nys, Irène Rauch, Ann Reynaert, Niels Van Driessche, Geert Van Soom en Jasmien Vermote.

VMSW-fotografen

Emily Ampe (25-27, 36), Jan Loeman (p. 22-23, 24), Isabelle Planquaert (p.12-14, 20-21, 28-29), Gery Spirinckx (p.19)

cartoons

Jan Loeman

redactioneel advies, eindredactie & lay-out

Roularta Brand Studio

druk

Goekint Graphics

De standpunten die in dit magazine worden geuit, vertolken niet noodzakelijk de standpunten van de VMSW.

Meer weten over Woonwoord of een abonnement aanvragen?
Surf naar www.woonwoord.be.

6



Gebouwen creëren die verandering ondersteunen
FUTURE PROOF BOUWEN

Duurzaam bouwen wordt vaak herleid tot energiezuinig bouwen. Maar, veranderingsgericht en dynamisch bouwen met een doordacht gebruik van materialen is minstens even belangrijk om onze voetafdruk te verminderen. De OVAM licht toe hoe circulair bouwen ook in de sector van sociaal wonen kan.

12



Huisbezoeken
WOONHAVEN BEZOEKT KANDIDAAT-HUURDERS

Bij Woonhaven bezoekt een sociaal assistent kandidaat-huurders zodra zij een sociale woning toezegden, maar voor ze er gaan wonen. Woonwoord ging praten met Wim Phlix, hoofd van de sociale dienst van Woonhaven.

25



Tips crisiscommunicatie
HOE OVERLEEF JE EEN CRISIS?

Een brand, fraude of een lift die al weken defect is in een van je gebouwen. Hoe groot of klein de crisis ook is, je moet als organisatie snel en effectief kunnen communiceren. Mediatrainer Frank Van Oss geeft je vijf tips.

19

De expert
DEONTOLOGIE IN DE RAAD VAN BESTUUR



VERDER

- 04 VELDWERK
- 10 ENERGIEZUINIGE RENOVATIE IN MECHELEN
- 15 INTRODUCTIE NIEUWE BESTUURDERS
- 20 VOORBEELDEN VAN BEWONERSMAGAZINES
- 22 DE TOOL WONINGKENMERKEN IN GEBRUIK
- 24 VIJF VRAGEN AAN JOY VERSTICHELE
- 28 HET VERDWENEN KRAKERSPROBLEEM
- 30 SVK PRO-PROEFPROCEDURE
- 32 VERVANGBOUW IN BREDENE
- 34 MENSEN
- 36 KLANT IN ZICHT



veldwerk

Samenwerking met private ontwikkelaars **NIEUWE CBO VOOR 130 MILJOEN EURO**



De VMSW start een nieuwe CBO-procedure (CBO2018). Via CBO wil de VMSW private ontwikkelaars stimuleren om sociale woningen te bouwen. Voor deze procedure voorziet de VMSW 130 miljoen euro: 100 miljoen euro voor sociale huurwoningen en 30 miljoen euro voor sociale koopwoningen. Bouwpromotoren, aannemers en ontwikkelaars bieden via CBO een totaalproject aan. Ze staan in voor het grondaanbod, het ontwerp en de bouw van de sociale woningen. Ze kunnen voorstellen indienen op locaties in heel Vlaanderen. CBO 2018 werd op 23 november 2018 gepubliceerd. Ontwikkelaars hebben tot 14 februari 2019 tijd om een projectgrond voor te stellen. Als deze projectgrond goedgekeurd wordt, wordt het ontwerp van de woningen uitgewerkt in 2019. De start van de bouwwerken is voorzien zomer 2020.



Meer informatie?
www.vmsw.be/CBO2018
cbo@vmsw.be

Open projectoproep in Brussel **AANKOOP SLEUTEL-OP-DE-DEURPROJECTEN**



De Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) lanceerde op 4 oktober 2018 een open projectoproep voor de aankoop van sleutel-op-de-deurprojecten van private ontwikkelaars. Céline Di Egidio en Sophie Lambillon, architecten bij de BGHM, lichten toe.

De oproep is een vervolg op de eerste succesvolle oproep die de BGHM in maart 2018 lanceerde. De huidige projectoproep is gericht op projecten met minstens 12 woningen in Oudergem, Sint-Agatha-Berchem, Etterbeek, Vorst, Elsene, Jette, Koekelberg, Sint-Gillis, Schaarbeek, Ukkel of Sint-Pieters-Woluwe.

Waarom de keuze om nieuwe woningen aan te kopen en ze niet zelf te bouwen?

Céline Di Egidio: "Het wordt steeds moeilijker om op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beschikbare gronden te vinden, terwijl er steeds meer Brusselaars een aanvraag indienen voor een sociale woning. Om op korte termijn zoveel mogelijk extra woningen te realiseren, besloten we een openbare projectoproep te doen om afgewerkte woningen aan te kopen. Dat geeft ons ook de mogelijkheid om meer verschillende types sociale woningen aan te bieden."

Hoe verloopt de procedure?

Céline: "De procedure verloopt in drie fasen. Tijdens de eerste fase bekijken we of het project aan alle voorwaarden voldoet. Eens het project geselecteerd is, analyseren we de prijs-kwaliteitverhouding. Als de prijs-kwaliteitverhouding voldoende is, ondertekenen we de koopovereenkomst."



MEER WETEN?

volg ons op Facebook,
Twitter of LinkedIn

U bent geen bouwheer en hebt dus geen enkele zeggenschap over het ontwerp en de realisatie van de woningen. Hoe toetst u de kwaliteit van de ingediende projecten?

Sophie Lambillon: "Het klopt dat we volgens de wetgeving overheidsopdrachten geen wijzigingen mogen aanbrengen aan de ingediende projecten. Daarom voorzien we in de selectieprocedure voldoende voorwaarden die de kwaliteit van de woningen moeten garanderen. Zo bekijken we tijdens de eerste fase van de procedure de prijs-kwaliteitverhouding van het project. Als het bv. gaat om woningen met één slaapkamer en te grote leefruimten of als er te lange of grote gangen voorzien zijn, selecteren we het project niet.

Tijdens de tweede fase controleert het Brusselse aankoopcomité de kostprijs van het project. Als de vraagprijs hoger is dan de marktprijs en de kandidaat niet bereid is te onderhandelen over de prijs, stopt het verhaal.

Tot slot bekijkt de technische afdeling van de BGHM en van de betrokken openbare vastgoedmaatschappij (Brusselse tegenhanger van een SHM) het bestek van de projectontwikkelaar. Als blijkt dat het project te veel afwijkt van onze technische eisen, zetten we de procedure stop."



Meer informatie?
Je vindt de open projectoproep via e-Notification.

Communicatie met huurders SJABLOONTEKSTEN EN -AFBEELDINGEN VOOR DE HUURDESKRANT

De VMSW ontwikkelde, samen met SHM's en VVH, sjabloonteksten en -afbeeldingen die SHM's kunnen gebruiken in hun huurderskrantje, bijvoorbeeld over afval, besparing van energie of water, brandveiligheid, woningonderhoud, ... Alle teksten zijn in heldere taal. Je kunt de teksten vrij aanpassen, zodat ze op maat van jouw organisatie zijn.



Meer informatie?

Alle teksten en afbeeldingen vind je op [Woonnet](#) > [Ondersteuning](#) > [Communicatie](#)

Nieuw bij Volkshaard ONLINE EEN AFSPRAAK MAKEN

Wie een afspraak wil maken bij de sociale dienst van Volkshaard, kan dat vanaf nu ook online doen. Tot voor kort kon je enkel bellen naar Volkshaard om een afspraak te maken met een maatschappelijk assistent. "Uit een tevredenheidsmeting bleek dat onze huurders ons het liefst telefonisch contacteren", klinkt het bij Koen Van de Velde, diensthoofd van de sociale dienst van Volkshaard. "Maar dit zet ons onthaal onder druk, waardoor het soms lang duurt voor je iemand aan de lijn krijgt."

Daarom besloot de huisvestingsmaatschappij een online afsprakensysteem voor de sociale dienst te laten ontwikkelen. Mensen die zich willen inschrijven, kandidaten die al op de wachtlijst staan en huurders kunnen dat gebruiken. "Het systeem is heel eenvoudig. In de eerste stap vul je in of je kandidaat-huurder of huurder bent, in de tweede stap de regio waar je wil wonen of al woont. Daarna krijg je alle mogelijke data en uren te zien", klinkt het. "Als je een afspraak hebt gekozen, vul je nog je persoonlijke gegevens in, waarna je een bevestigingsmail ontvangt."



"Het systeem is erg eenvoudig."

Koen Van de Velde, Volkshaard



Meer informatie?
Vind je via www.volkshaard.be.

FUTURE PROOF BOUWEN

Duurzaam bouwen wordt vaak herleid tot energiezuinig bouwen. Maar veranderingsgericht en dynamisch bouwen met een doordacht gebruik van materialen is minstens even belangrijk om onze voetafdruk te verminderen. Dat over 'circulair' bouwen nagedacht wordt in de sector van sociaal wonen, lichten Roos Servaes (team Bouw) en Elmar Willems (team Vlaanderen Circulair) van de OVAM toe.

TEKST CHRIS ANSEEUW, DIENSTHOOFD INFRASTRUCTUUR EN ANN REYNAERT, COÖRDINATOR DIGITALE COMMUNICATIE FOTO'S JAN LOCUS

In een circulaire bouweconomie worden producten en materialen zoveel mogelijk hergebruikt en het restafval geminimaliseerd. Drie begrippen staan daarbij centraal. Je ontwerpt en bouwt veranderingsgericht, je hergebruikt zoveel mogelijk materialen en je registreert alle materialen in een materialenpaspoort. Alleen zo kunnen materialen in de toekomst hoogwaardig en (opnieuw) veilig ingezet worden.

GEBRUIKERSBEHOEFTE

De OVAM doet beleidsverkenning over veranderingsgericht ontwerpen en bouwen. Dat is een ontwerp- en bouwstrategie die ervan uitgaat dat de noden en wensen van

gebruikers en de maatschappij zullen blijven veranderen. Het doel is om gebouwen te creëren die die verandering efficiënt ondersteunen.

“Veranderingsgericht bouwen speelt in op de veranderende noden en wensen van gebruikers en de maatschappij.”

Roos Servaes

Roos Servaes van team Bouw bij de OVAM licht toe: “Nu is er te weinig hergebruik van materialen, omdat gebouwen weinig



aanpasbaar zijn. We moeten meer in kaart brengen wat de huidige behoeften zijn, maar ook kijken naar de toekomstige functies. Wij willen naar “future proof”-gebouwen, waarbij de tijd als vierde dimensie mee in het ontwerp van het gebouw zit. Concreet wil dat zeggen dat je de demontage van materialen mogelijk maakt en dat de technische uitrusting gemakkelijk aan nieuwe noden aanpasbaar is.”

“Eigenlijk steun je op vijf krachtlijnen”, verduidelijkt Roos. “Je ontwerpt het gebouw met de hele levenscyclus voor ogen. Je ontwerpt een ‘eenvoudig’ gebouw dat in een groter contextstelsel past en dus rekening houdt met de eigenheid van



“We willen dat tijd als vierde dimensie mee in het ontwerp van je gebouw zit.”

Roos Servaes en Elmar Willems van de OVAM.

de omgeving. Je kiest voor materialen en bouwsystemen met eigenschappen die hergebruik mogelijk maken. Je kiest voor verbindingen die herhaaldelijk monteren en demonteren verdragen. En je plant – voor zover mogelijk – tegelijk met de bouw ook de deconstructie en/of de aanpassing van het gebouw in functie van wijzigende noden.”

DYNAMISCHE GEBOUWELEMENTEN

De essentie van veranderingsgericht bouwen is gericht en slim inzetten op het gebruik van een beperkt aantal dynamische gebouwelementen. “Een mooie toepassing die we begeleid hebben, is de renovatie van een sociale woontoren in Zelzate”.

haalt Roos aan. KPW-architecten bracht de verschillende woontypes die nodig waren in kaart met een soort van stamboom: 1/2 woningen, 3/4 woningen, ... Op basis daarvan kwamen ze tot een flexiplan voor het combineren van wooneenheden. Roos verklaart: “Ze legden eigenlijk de woontypes zo naast elkaar dat er flexibiliteit ontstond. Bijvoorbeeld: een wooneenheid voor 3 personen met 2 slaapkamers naast een wooneenheid voor 4 personen met 3 slaapkamers, met een binnenmuur die er flexibel uit gehaald kan worden. Zo werden appartementen inwisselbaar en kan je in de toekomst inspelen op nieuwe woonvormen zoals meegroeiwoningen, kangoeroewoningen of zorgwonen.”

Dit betekent niet alleen een extra denkfase tijdens het ontwerp, maar ook een extra investering. Specifiek voor het project in Zelzate maakten de architecten en bouwheer een kostenbatenanalyse, waarbij ze het model met dynamische binnenmuren en vloervariant vergeleken met het traditioneel model. Ook de milieu-impact werd daarin doorgerekend. “Daaruit bleek dat de initiële kost van het veranderingsgericht bouwen hoger is, maar dat na bijvoorbeeld 15 jaar het project toch goedkoper uitkomt. Er is dus een grotere investering in het begin, maar je kunt met minder onkosten omvormen. Vergeet daarbij ook niet dat we kampen met een eindigheid van materialen en grondstoffen”, besluit Roos.





Aan de hand van deze en andere voorbeelden stelde de OVAM 24 ontwerprichtlijnen op om veranderingsgericht bouwen al vanaf de eerste bouwontwerpfase te implementeren. “De fiches tonen het belang van het veranderingsgericht bouwen, geven weer hoe je dit in het ontwerp kunt integreren en welke oplossingen er bestaan in de huidige bouwpraktijk”, vult Roos aan.

“We moeten ons product, systeem en businessmodel in vraag durven stellen.”

Elmar Willems

KRINGLOPEN SLUITEN

Circulair bouwen wil ook zeggen: materialen zoveel mogelijk hergebruiken en recycleren met een zo hoog mogelijk behoud van hun waarde. Elmar Willems (team Vlaanderen Circulair): “Om die kringlopen te sluiten, zijn er nieuwe bedrijven en nieuwe functies nodig. Dat kan alleen slagen als elke partner in de keten er economische baat bij heeft.”

Het vergt nieuwe businessmodellen waarbij bedrijven – in de plaats van producten te verkopen – een dienst aan de gebruikers aanbieden. “In het huidig maatschappelijk model is dat niet vanzelfsprekend: een gebouw is na een bepaalde periode boekhoudkundig afgeschreven. Er is dus nood aan een model waarbij het materiaal eigendom blijft van de producent”, zegt Elmar.

Elmar verduidelijkt met een eenvoudig voorbeeld: “Een wasmachine is niet onze behoefte, maar wel een propere was. We moeten dus het product en het systeem in vraag durven stellen. Als bedrijven voortaan de dienst ‘propere was’ verkopen, betekent dit dat ze bijvoorbeeld een 300-beurten-formule aanbieden, maar wel zelf eigenaar blijven van de wasmachine. De leverancier heeft er alle voordeel bij dat de wasmachine zo lang mogelijk meegaat en dat zoveel mogelijk onderdelen recycleerbaar zijn. Is het abonnement afgelopen, dan kunnen onderdelen bijvoorbeeld hergebruikt worden in een nieuwe machine die ondertussen innovatiever is of op andere noden inspeelt.”

Als we in een bouwcontext over bijvoorbeeld verlichting nadenken, kopen we in de toekomst geen lampen meer, maar doen we een beroep op “light as a service”. Bedrijven bieden dan verlichting aan via een abonnementsformule, en blijven als producent eigenaar van de lampen.

“We beseffen dat zo een overstap van een lineaire economie naar een circulaire economie niet makkelijk is. Daarbij is samenwerking over de volledige kringloop en keten heen erg belangrijk. Vanuit de OVAM willen we die omslag naar een kringlooeconomie aanwakkeren”, besluit Elmar.

NAAR EEN MATERIELENPASPOORT

De derde pijler van de circulaire bouwconomie is dat gebruikte materialen in het gebouw niet langer afval worden, dankzij de opslag van nuttige data in een materialenpaspoort. Materialen kunnen maar hoogwaardig (en veilig) opnieuw ingezet worden als we weten welke materialen er voor de bouw gebruikt zijn en waar ze zich precies bevinden. Materialen moeten dus een identiteit en gedocumenteerde historiek hebben.

Roos licht toe: “Vandaag zien we dat er in de markt geëxperimenteerd wordt met dit soort van informatiedragers... We staan voor een sterke digitalisering van de bouwsector door de opkomst van BIM (Building Information Modelling). Deze transitie is wat we nodig hebben: een digitaal materialenpaspoort voor een gebouw inventariseert en documenteert alle gebruikte materialen: waar het oorspronkelijk vandaan komt, welke bewerking het heeft ondergaan en op welke plek in het gebouw het is opgeslagen via visualisatie in het 3D BIM-model.”

“Deze manier van werken maakt een gebouw tot een grondstoffendepot. Wie nu van een gebouw af wil, moet het laten slopen en dit kost geld. Maar via de combinatie van een paspoort samen met ontmantelbare bouwsystemen wordt een afgeschreven gebouw weer kostbaar. Je moet leren denken in de restwaarde van de onderdelen die in het gebouw zitten”, vat Roos samen.

GEBOUW ALS GRONDSTOFFENDEPOT

Een mooi voorbeeld hiervan is het gemeentehuis van Brummen in Nederland. Het was in 2013 het eerste gebouw dat als grondstoffendepot werd gerealiseerd. Het kwam tot stand door een intense samenwerking tussen de gemeente Brummen, RAU Architecten, Turntoo en aannemer BAM. De gemeente Brummen zocht een semipermanente huisvesting met een levensduur van 20 jaar. De architecten wilden geen concessies doen aan de kwaliteit van het tijdelijke gebouw en de werkomgeving. En dus ontwierpen ze het gebouw als een grondstoffendepot. Tijdens het ontwerpproces dachten de architect, aannemer BAM, Turntoo en verschillende toeleveranciers mee na over hoe het gebouw weer uit elkaar gehaald zou kunnen worden na de geplande gebruiksperiode. De leveranciers en fabrikanten nemen hun waardevolle grondstoffen en bouwelementen na het gebruik terug. Uiteindelijk werd ruim 90 procent van het ontwerp demontabel opgeleverd.

“In Nederland zijn er inderdaad al enkele mooie voorbeelden. In Vlaanderen verkennen we deze aanpak ook via verschillende pilootprojecten binnen bijvoorbeeld de subsidiecalls van Vlaanderen Circulair. We hebben nog een hele weg te gaan waarbij er hoge nood is aan meer reversibele bouwoplossingen. Daarnaast moet het inzetten van BIM toelaten om ook hier een gebouw in de toekomst te zien als een grondstoffenbank, waarbij materialen traceerbaar en dus herbruikbaar of recycleerbaar zijn”, besluit Roos.

“BIM laat ons toe om een gebouw in de toekomst te zien als een grondstoffenbank.”

Roos Servaes



NAAR EEN CIRCULAIRE (BOUW)ECONOMIE

De circulaire economie is één van de zeven ‘transitieprioriteiten’ van de Vlaamse Regering, naast bijvoorbeeld Slim Wonen en Leven.

Vlaanderen stelt zichzelf als doel om tot een duurzaam materialenbeheer te komen. We moeten tegen 2050 onder andere streven naar een efficiënt hulpbronengebruik, naar een reductie van het energiegebruik (-30% in 2030) en naar een minimale milieu-impact. Het sluiten van kringlopen en nieuwe businessmodellen zijn twee van de innovatieprioriteiten. Ook de principes van circulair aankopen sluiten hierop aan: denk maar aan de gebruiksduur van producten verlengen, het hernieuwbare aandeel in producten vergroten, hergebruik maximaliseren, ...

Vlaanderen Circulair trekt de transitie. Het is een partnerschap van verschillende overheden dat ingebed is bij de OVAM. Ook het middenveld en bedrijfsleven maken deel uit van een stuurgroep.

Vlaanderen Circulair lanceerde twee projectoproepen om innovatieve en waardevolle circulaire economieprojecten te ondersteunen. In 2017 kregen 63 projecten een subsidie. Dat liep uiteen van experimenten met materialen tot dynamische ontwerpen tot businessmodellen om de keten te sluiten. Ook in 2018 werden heel wat aanvragen ingediend. Daarnaast is er ook nog de Green Deal Circulair Bouwen waarop organisaties kunnen intekenen.



Meer weten?

www.vlaanderen-circulair.be/nl/kennis/bouwen-in-de-circulaire-economie
www.vlaanderen-circulair.be/gdcb



Meer informatie?
www.ovam.be/veranderingsgerichtbouwen

voor & na

ENERGIEZUINIGE RENOVATIE IN MECHELEN

In de Abeelstraat in Mechelen renoveerde Woonpunt Mechelen 4 appartementsgebouwen. Ze bevinden zich in de wijk aan de Tervuursesteenweg, beter bekend als de 'Mahatma Gandhijijk' of 'Magandhijijk'.

TEKST ELLEN DE SMET, MEDEWERKER COMMUNICATIE FOTO'S WOONPUNT MECHELEN



De oorspronkelijke 88 appartementen dateerden uit de jaren '60 en waren afgeleefd. Een renovatie was nodig omdat ze niet meer voldeden aan de oppervlakenormen. Met de renovatie kwam er een uitbouw in twee van de vier gebouwen waardoor er 10 appartementen meer zijn gerealiseerd. In de buurt beheert Woonpunt Mechelen nog 187 tuinwijkwoningen die ondertussen volledig gerenoveerd zijn. Ook de grotere appartementsblokken in de Mahatma Gandhistraat worden momenteel ge-

faseerd afgebroken en vervangen door nieuwbouwcomplexen.

GEFASEERDE AANPAK

Het ontwerpbureau Omgeving zorgde voor het plan en in maart 2013 startte Woonpunt Mechelen met de renovatie van het eerste gebouw: de Abeelstraat nr. 7. Midden 2014 ging de aannemer ACH Bouw-Floré aan de slag met de gebouwen in de Abeelstraat nr. 3 en nr. 5. Deze twee gebouwen kregen er elk 5 appartementen en een lift bij. Tot slot pakten ze het ge-

bouw in de Abeelstraat nr. 1 aan. Sinds het voorjaar van 2017 is dit blok opnieuw bewoond. Alle appartementsblokken werden gestript tot op de betonnen constructie, waarna ze terug opgebouwd en degelijk geïsoleerd werden. Het voordeel van een gefaseerde aanpak is dat de bewoners van de complexen konden doorschuiven naar de gerenoveerde gebouwen. Enkele huurders gingen tijdelijk naar een transitwoning om nadien terug te keren naar de gerenoveerde gebouwen. Sommige mensen kozen ervoor om meteen definitief



tief naar een andere woning te verhuizen in één van de gerenoveerde gebouwen of naar een totaal andere buurt.

BEWONERSPARTICIPATIE

Woonpunt Mechelen richtte een kerngroep op met huurders die in de gebouwen woonden. Zij stelden zich kandidaat om mee na te denken over de vernieuwing. Door regelmatig samen te komen, was de kerngroep nauw betrokken bij de renovatie. De maatschappij organiseerde ook infovergaderingen voor alle bewoners om hen op de hoogte te houden. Ook tijdens de vernieuwingen bracht Woonpunt Mechelen huurders geregeld bij elkaar om de voortgang van de werken te bespreken: wat verloopt goed en wat minder goed. Na de renovatie van het eerste gebouw vroegen ze de mening van de huurders. Zo konden ze daarmee rekening houden bij de volgende fase.

DUURZAME TECHNIEKEN IN EEN MODERN EN OPEN CONCEPT

Woonpunt Mechelen integreerde in de gerenoveerde gebouwen collectieve verwarming met zonnecollectoren en satellietboilers. Deze extra investering komt volledig ten goede voor de energiefactuur van de bewoners. Deze installatie warmt een deel van het warm water op door zonne-energie. Satellietboilers stellen de bewoners in staat het energieverbruik toch individueel te regelen ondanks het collectieve verwarmingssysteem per blok. Bovendien is het mogelijk om energieverbruik vanop afstand te volgen, waardoor Woonpunt Mechelen de huurder kan informeren wanneer het verbruik te hoog wordt.

De gebouwen kregen een moderne en speelse uitstraling. De gelijkvloerse appartementen met 1 of 2 slaapkamers, kregen allemaal een voordeur die grenst

aan het openbaar domein, waardoor ze allemaal een open voortuin krijgen. De lange brede gang op het gelijkvloers werd daardoor overbodig en bleek de ideale plaats te zijn om de appartementen te verruimen.

Voor een aantal appartementen op de eerste verdieping koos Woonpunt Mechelen voor duplexen met de slaapkamers beneden en de leefruimte boven. Zo gingen ze mogelijke storende geluiden voor de bewoners van de appartementen op het gelijkvloers optimaal tegen. Bovendien kregen de bewoners een zeer ruim dakterras.

HERAANLEG OPENBAAR DOMEIN

Op korte termijn pakt de stad Mechelen ook het openbaar domein rond de gebouwen volledig aan. Zodat zowel de complexen als de publieke ruimte in een nieuw jasje steken.

WE ANTICIPEREN DANKZIJ HUISBEZOEKEN

Bij Woonhaven bezoekt een sociaal assistent kandidaat-huurders zodra zij een sociale woning toezegden, maar voor ze er gaan wonen. Woonwoord ging praten met Wim Phlix, hoofd van de sociale dienst van Woonhaven.

TEKST GERD DE KEYSER, COÖRDINATOR WONEN-WELZIJN FOTO'S ISABELLE PLANCQUAERT

Wim vertelt over de aanleiding voor de huisbezoeken. "Woonhaven stelt de laatste jaren vast dat er erg veel kwetsbare huurders instromen. Er is een ongecontroleerde instroom via de wachtlijst, daarnaast is er nog eens een doelgroepenlijst en ten slotte is er nog de versnelde toewijzing van vaak kwetsbare mensen. Ook de vermaatschappelijking van de zorg zorgt voor een instroom van erg kwetsbare mensen, zoals ex-psychiatrische patiënten, daklozen en jongeren uit bijzondere jeugdzorg. Voor Woonhaven zijn al deze groepen zeker welkom. Maar we zien in de praktijk dat steeds meer huurders het moeilijk hebben om zelfstandig te wonen zonder begeleiding." De huisbezoeken vooraf dienen onder andere om te peilen naar de nood aan begeleiding van deze mensen. Wim benadrukt dat kandidaat-huurders niet verplicht zijn om de mensen van Woonhaven binnen te laten bij een bezoek vooraf. Het is zeker

geen uitsluitingscriterium om een woning toegewezen te krijgen.

Hoe gaat een en ander dan in zijn werk? Wim: "Het gaat over mensen die helemaal bovenaan de wachtlijst staan. Die mensen hebben een voorstel gekregen voor een woning bij Woonhaven, zijn die woning ook gaan bezichtigen en hebben die aanvaard. Op dat moment, nog voor ze naar de sociale woning verhuizen, zal een maatschappelijk assistent van Woonhaven die mensen thuis een bezoek brengen."

Dat bezoek heeft verschillende bedoelingen. In de eerste plaats weet je als SHM zo wie er bij jou zal komen wonen. "Je ziet hoe de mensen nu wonen en dat zegt veel meer dan een gesprek aan een loket. Het is een eerste kennismaking waardoor de toekomstige huurder meteen ook al iemand kent waarbij hij later terecht zal kunnen met vragen en problemen. Hier wordt als het ware de basis gelegd van de relatie huurder-huisbaas."

NETWERK IN KAART BRENGEN

De maatschappelijk assistent maakt een eerste inschatting van de woonvaardigheden van de toekomstige huurder en pikt zorgsignalen op. Dit bezoek maakt eventuele begeleiding door een externe welzijnspartner bespreekbaar. Ten slotte

helpt het om het netwerk van de toekomstige huurder, of het ontbreken ervan, in kaart te brengen. Het uiteindelijke einddoel is om uithuiszetting door het ontbreken van begeleiding te vermijden. In dat opzicht zorgt het huisbezoek vooraf voor een win-winsituatie. Wim vat het kernachtig samen: "Een bezoek achteraf komt vaak te laat".

Hij illustreert een en ander aan de hand van een voorbeeld. Bij een huisbezoek merkt de maatschappelijk assistent dat een man zijn woning volledig zwart schilderde, inclusief de plafonds. De maatschappelijk assistent vertelt aan de kandidaat-huurder dat hij bij Woonhaven zijn plafonds niet zal mogen schilderen. De man heeft hier hoegenaamd geen probleem mee en zo is een potentieel probleem vermeden door een huisbezoek. Dat zou men nooit te weten gekomen zijn bij een gesprek aan de balie.

Wim verwijst naar de basisbegeleidingstaken voor een SHM. Daarin wordt van een SHM verwacht dat ze mensen doorverwijzen indien dat nodig is. "Door de huisbezoeken vooraf anticiperen wij. Het huisbezoek laat ons toe om in te schatten of iemand nood zal hebben aan begeleiding." Als bij een bezoek aan een zittende huurder blijkt dat iemand aan

"We zien dat steeds meer huurders het moeilijk hebben om zelfstandig te wonen zonder begeleiding."



“Het huisbezoek legt de basis voor de relatie huurder-huisbaas.”

Wim Phlix, hoofd van de sociale dienst van Woonhaven.

verzamelwoede lijdt en bovendien de woning vol terraria zet, dan heb je zowel als huurder als als SHM een gigantisch probleem, met kans op een conflict en een patsituatie. Een huisbezoek vooraf aan die man resulteert in een van de weinige weigeringen. De man erkent het probleem, werkt eraan en vraagt Woonhaven om nog op bezoek te komen. Stapsgewijs wordt de rommel opgeruimd en neemt ook het aantal terraria af. Na verloop van tijd is de toestand voor Woonhaven aanvaardbaar en de man kan toch komen wonen. Zonder huisbezoek vooraf zou dit geheid aflopen met een uitzetting. Nu gaat het slechts om een uitgestelde toewijzing.

WOONVAARDIGHEDEN

Wat is nu het resultaat van een dergelijk huisbezoek? Wim: “Je krijgt eigenlijk een

indicatie over de woonvaardigheden van de toekomstige huurder. In een kleine 85% van de gevallen blijkt dat er geen enkel probleem zal zijn. Dat is de overgrote meerderheid, maar anderzijds is iets meer dan 15% risico toch ook vrij veel.”

Een aantal van die 15% mensen waar men problemen voorziet, kan opgevangen worden door Woonhaven zelf. Het volstaat dat er regelmatig iemand van Woonhaven langsgaat om te beletten dat die huurder afglijdt. Deze mensen veroorzaken minder problemen als ze opgevolgd worden. Daarnaast zijn er kandidaten waarvan de maatschappelijk assistent vindt dat ze nood hebben aan intensievere begeleiding. Dat wordt met die mensen openlijk besproken en in die meeste gevallen aanvaardt die dat ook. Ten slotte zijn er mensen die begeleiding weigeren of waar

men vaststelt dat ze zich zelfs zonder begeleiding niet staande zullen houden. Die mensen worden geweigerd voor maximaal 1 jaar. Uit de tabel op de volgende bladzijde blijkt het om een kleine minderheid te gaan. Het voorbeeld van de man met zijn terraria illustreert dat een weigering zeker niet definitief hoeft te zijn.

Wim herhaalt meermaals dat de huisbezoeken vooraf zeker niet de bedoeling hebben om kandidaat-huurders te weigeren. “We zien de bezoeken eerder als een instrument dat mensen toelaat om in een sociale woning te blijven wonen, waar anders de kans zeer groot zou zijn dat ze eruit moeten worden gezet, iets wat geen enkele SHM met plezier doet.”



CIJFERS VAN DE HUISBEZOEKEN

Toewijzingen	2015 (1.572)	2016 (1.410)	2017 (1.387)
Zonder voorwaarden	84%	83,50%	82,05%
Mits opvolging	5,50%	7%	9,08%
Mits begeleiding	8,50%	8,50%	7,35%
Weigering	2%	1%	1,51%

Een bezoek vooraf duurt 30 à 60 minuten, het is dus tijds- en arbeidsintensief. Maar, het inschatten van woonvaardigheden zal altijd ietwat subjectief blijven. Toch vindt Woonhaven het de moeite waard. De resultaten in de tabel spreken voor zich en ook in Nederland heeft deze methode haar deugdelijkheid bewezen.

Als de maatschappelijk assistent zijn twijfels heeft, dan wordt er met de kandidaat-huurder open kaart gespeeld. Wim en zijn collega's wijzen de kandidaat erop dat zij vrezen voor de fysieke en psychische integriteit van de medehuurlers als

de persoon in kwestie geen gespecialiseerde hulp aanvaardt. Als sociale verhuurder moet je natuurlijk ook oog hebben voor het welzijn en wooncomfort van de burens. De meeste mensen begrijpen dit. "Mensen die van zichzelf vinden dat ze geen

hulp nodig hebben, blijken in de meeste gevallen zorgmijders te zijn en de praktijk leert dat die later voor problemen zorgen. Daarom is het ook belangrijk dat men, klaar en duidelijk, zegt waar het op staat bij de huisbezoeken vooraf."



"Ervaren maatschappelijk assistenten letten op bepaalde zorgsignalen bij een huisbezoek."

WAT ZIJN ZORGSIJNALEN?

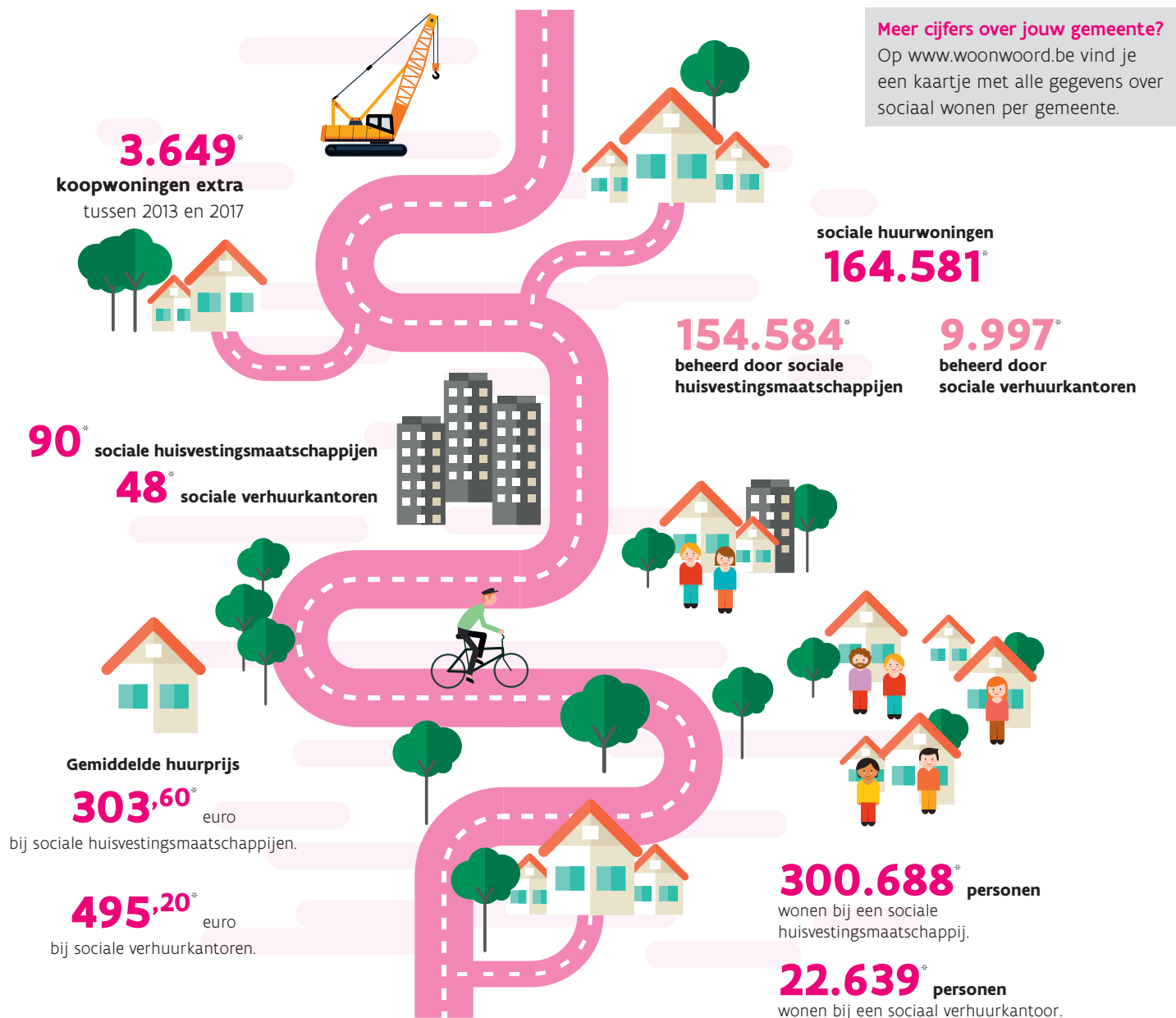
Een risico inschatten bij een kandidaat-huurder is altijd een subjectieve oefening, maar ervaren maatschappelijk assistenten herkennen volgende zorgsignalen.

- ▶ Een historiek hebben van herhaalde huurachterstal.
- ▶ Iemand die zeer vaak verhuisd is en/of die in verschillende krotwoningen gewoond heeft.
- ▶ De kandidaat-huurder heeft in het verleden meer dan eens voor overlast gezorgd.
- ▶ De bewoner komt bedreigend over.
- ▶ De woning of de tuin worden verwaarloosd.
- ▶ De woning is niet ingericht (geen meubelen).
- ▶ Verzamelwoede of extreem veel rommel.
- ▶ Extreme eenzaamheid/mensen zonder netwerk.
- ▶ Lichamelijke verwaarlozing.
- ▶ Verwardheid.
- ▶ Mentale achterstand.
- ▶ Alcoholisme, drugsverslaving.
- ▶ Crimineel verleden.
- ▶ Psychiatrische problematiek.
- ▶ Een huisbezoek weigeren of ontlopen op allerlei manieren.

INTRODUCTIE VOOR NIEUWE BESTUURDERS

Na de lokale verkiezingen veranderen de lokale mandatarissen bij de gemeentes, maar ook de bestuurders bij de lokale woonactoren. Op deze vier pagina's lees je kort enkele belangrijke aspecten uit de sociale huisvestingssector. Deze introductiepagina's kun je ook uit dit Woonwoordnummer uitnemen en bijhouden.

TEKST ELSIE LUPPENS, ADJUNCT VAN HET DIENSTHOOFD OVERHEIDSOPDRACHTEN, EN LIESELOT LAUREYNS, DIENSTHOOFD COMMUNICATIE



Meer cijfers over jouw gemeente?

Op www.woonwoord.be vind je een kaartje met alle gegevens over sociaal wonen per gemeente.

*cijfers van eind 2017

PRESTATIEBEOORDELING VAN DE SHM'S

De Visitatieraad gaat na hoe goed een sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) haar werk doet. Een commissie van drie leden toetst de werking van de SHM aan verschillende criteria en bundelt haar bevindingen in een visitatierapport. Tom Raes, huidig voorzitter van de Visitatieraad, licht toe wat zo'n visitatie inhoudt en welke rol bestuurders spelen.

Hoe verloopt een visitatie precies?

"Een visitatie verloopt in verschillende fasen. Na de voorbereiding waarin de SHM de nodige informatie bezorgt, vindt de eigenlijke visitatiedag plaats. De visitatiecommissie voert gesprekken met de directeur en voorzitter van de SHM, met vertegenwoordigers van de gemeente, een aantal huurders, enz. Na afloop schrijft de commissie een eerste versie van haar rapport en stelt ze die voor aan de raad van bestuur. De SHM krijgt tweemaal de kans om haar opmerkingen te bezorgen, waarna de commissie het definitieve rapport opmaakt. Dat definitieve rapport bezorgt de visitatiecommissie aan de minister. De SHM kan in haar reactie hierop nog aangeven welke initiatieven ze zal nemen om haar prestaties te verbeteren."

Op welke manier zijn bestuurders betrokken bij een visitatie?

"Bestuursleden spelen een belangrijke rol tijdens een visitatie. Ze tonen hun engagement door samen met de directeur en voorzitter deel te nemen aan de gesprekken tijdens het visitatiebezoek. Ze doen dat niet alleen als bestuurslid, maar vaak ook als burgemeester of schepen. Een andere pet, maar hetzelfde engagement. Als bestuurder neem je het visitatierapport best grondig door en ga je in gesprek met de commissie tijdens de voorstelling van het rapport. Nadien kunnen bestuurders de reactie van de SHM op het commissierapport mee vormgeven. Ik neem zelf ook deel

aan een aantal visitaties. Ik zie vaak een grote toewijding van de voorzitter en meermaals van bestuursleden: dat doet me plezier. Bestuurders tonen een groot engagement voor de sector."

Wat kan de raad van bestuur van een SHM doen met de resultaten van een visitatie?

"Het visitatierapport geeft niet enkel een beoordeling, maar bevat ook aanbevelingen waar de SHM mee aan de slag kan. Het helpt vaak dat een onafhankelijke buitenstaander de pijnpunten aanduidt en ze zwart op wit neerschrijft. Een visitatie wordt zo een instrument om het beleid van een SHM bij te sturen of een stappenplan op te maken om de werking te verbeteren. Een SHM weet vaak wel voor welke uitdaging ze staat, maar door het visitatierapport weet ze ook waaraan prioriteit te geven."

Is er iets dat je wil meegeven aan de nieuwe raden van bestuur van de SHM's?

"Maak gebruik van de visitatie. Je krijgt gratis en voor niks drie deskundigen over

de vloer die jouw SHM doorlichten op het vlak van bouwen, onderhoud, renoveren, financiën, interne organisatie, omgang met klanten, leefbaarheid, enz. De visitatiecommissie is een kritische vriend. Bestuursleden mogen op hun beurt gerust kritische gesprekspartners zijn. Ga het gesprek aan. Samen maken we SHM's beter, in het belang van de sociale huurder."

i

Meer informatie?
www.visitatieraad.be

"Ik zie vaak een grote toewijding van de voorzitter en meermaals van bestuursleden: dat doet me plezier. Bestuurders tonen een groot engagement voor de sector."

Tom Raes, voorzitter Visitatieraad



SOCIAAL WONEN IN 10 BEGRIPPEN

01. ONTWERPLEIDRAAD SOCIALE WONINGBOUW

Bouwtechnische en conceptuele richtlijnen om sociale woningen te bouwen en te renoveren: hoe realiseer je op een kostenefficiënte manier sociale woningen met het gepaste kwaliteits- en comfortniveau?

02. CONSTRUCTIEVE BENADERING OVERHEIDSOPDRACHTEN (CBO)

Procedure van de VMSW waarbij private ontwikkelaars sociale woningen ontwerpen en bouwen.

Een sociale huisvestingsmaatschappij kan hierop intekenen. Bijzonder aan deze procedure is dat de ontwikkelaar ook zorgt voor de bouwgrond. De VMSW selecteert de beste projecten, waarna de sociale huisvestingsmaatschappij met de projectontwikkelaar onderhandelt over het uitvoeringsdossier.

03. BEOORDELINGSCOMMISSIE

De beoordelingscommissie komt drie keer per jaar samen en bestaat uit vertegenwoordigers van de sociale huisvestingssector. Ze verdeelt het beschikbare budget en beslist welke woonprojecten ze opneemt in de planning.

04. RENOVATIEPLANNING

Een renovatieplanning is een strategisch document voor de projectwerking van een sociale huisvestingsmaatschappij met alle renovatieprojecten op korte, middellange en lange termijn. Een renovatieplanning bevat ook de geraamde budgetten gespreid over de jaren van uitvoering. Een sociale huisvestingsmaatschappij houdt rekening met verschillende aspecten in de planning: de huidige staat, het toekomstige kwaliteitsniveau, de prioriteit in het volledige patrimonium, de financiële draagkracht,...

05. SVK@PLUS

SVK@Plus is het registratieprogramma van de SVK's. Het programma bestaat uit drie grote modules: panden inhuren, kandidaat-huurders inschrijven en toewijzen. In SVK@Plus registreert een sociaal verhuurkantoor (kandidaat-)huurders, panden, eigenaars en hoofd- en onderhuurcontracten.

06. OVERDRACHTENBESLUIT

Het Overdrachtenbesluit bepaalt de voorwaarden waaronder sociale huisvestingsmaatschappijen hun sociale koopwoningen, huurwoningen en gronden moeten verkopen. Zo bepaalt het Overdrachtenbesluit bijvoorbeeld de voorwaarden waaraan een koper moet voldoen, de toewijzingsregels, de prijsnormen en de verplichtingen voor de koper.

07. BINDEND SOCIAAL OBJECTIEF (BSO)

Om het sociaal woonaanbod uit te breiden, legde de Vlaamse Regering per gemeente een BSO vast. Dat is het minimum aantal bijkomende sociale huurwoningen die een gemeente tegen 2025 moet bouwen. Als een gemeente haar objectief bereikt, kan ze een woonbeleidsconvenant afsluiten. Je vindt op www.wonenvlaanderen.be terug hoe je gemeente vordert.

08. KADERBESLUIT SOCIALE HUUR

Het Kaderbesluit bepaalt hoe je een sociale woning verhuurt. In het besluit staat hoe je kandidaten moet inschrijven en een woning toewijzen, hoe ze waarborg en huurlasten moeten regelen, enz.

09. PROCEDUREBESLUIT WONEN

Het Procedurebesluit trad in werking op 1 november 2017 en beschrijft de procedure om sociale woonprojecten te plannen, te programmeren en te realiseren.

10. SVK PRO

Beleidsinitiatief om de vastgoedsector de kans te bieden te investeren in de SVK-sector: investeerders bouwen woningen die sociale verhuurkantoren voor een lange termijn kunnen huren. Eind 2018 startte hierrond een proefproject.

DE FINANCIERING VAN DE SHM'S IN EEN NOTENDOP



De Vlaamse overheid helpt sociale huurwoningen goedkoop te verhuren. Daarvoor subsidieert ze de projecten en de werking van de sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's). Voor huurprojecten verstrekt ze gesubsidieerde en marktconforme leningen aan de sociale woonactoren. Met de Gewestelijke Sociale Correctie (GSC) probeert de Vlaamse overheid de tekorten bij de SHM's op te vangen. Daarnaast is de VMSW het financieel coördinatiecentrum voor de SHM's.

-1%-LENING EN MARKTCONFORME LENINGEN VOOR HUURPROJECTEN

Momenteel is het niet mogelijk om als SHM op de private markt te lenen. SHM's kunnen enkel bij de VMSW terecht voor financiering. De VMSW biedt een -1%-lening en voordelige marktconforme leningen.

Als je huurwoningen bouwt of renoveert, kun je via de VMSW een FS3-lening krijgen. Dat is een -1%-lening die je aflost op 33 jaar. Deze FS3-lening is een marktconforme lening met een

tussenkomst van de Vlaamse overheid. Op de datum van de jaarlijkse aflossing geniet je zo van -1% rente. In 2017 gaf de VMSW voor 633 miljoen euro FS3-leningen aan de sociale woonactoren die huurwoningen bouwden of renoveerden.

De VMSW biedt ook voordelige marktconforme leningen aan. Je kunt een marktconforme lening onder meer krijgen voor het deel van de projectkost dat hoger ligt dan het maximale bedrag voor een gesubsidieerde lening. Om leningen te geven aan woonactoren leent de VMSW rechtstreeks bij het Vlaamse Gewest.

GESUBSIDIEERDE WERKING SHM'S: GEWESTELIJKE SOCIALE CORRECTIE

Bij de SHM's is de huurprijs van een sociale woning verbonden aan het inkomen van de huurder. Je kunt dus niet zelf beslissen over de huurprijs. In 2017 was de gemiddelde huurprijs van een sociale woning in Vlaanderen 303,6 euro per maand. Door de lage huurinkomsten krijgen de SHM's hun nieuwe investeringsprojecten zelden

financieel sluitend. De Vlaamse overheid introduceerde daarom de Gewestelijke Sociale Correctie (GSC). Een SHM kan zo voor haar totale werking een tegemoetkoming krijgen, om het verschil tussen de totale geobjectiveerde huur- en andere inkomsten en de totale geobjectiveerde uitgaven op te vangen.

REKENING-COURANT BIJ DE VMSW

Een SHM heeft een rekening bij de VMSW: een rekening-courant. De betaalrekening bij de VMSW is de rekening-courant korte termijn. Een SHM kan de stand van haar rekening-courant raadplegen en verrichtingen uitvoeren via het Financieel informatiesysteem (FIS). Elk jaareinde kunnen de SHM's een bedrag beleggen op 12 maanden. Dit bedrag komt op de rekening-courant lange termijn.

De SHM's hebben in totaal 631 miljoen euro op hun rekening-courant korte en lange termijn staan. Geen enkele SHM staat negatief op haar rekening-courant. De VMSW volgt wel enkele SHM's op onder preventieve begeleiding.

Op de hoogte blijven?

De VMSW verstuurt maandelijks een digitale nieuwsbrief met nieuws over sociaal wonen. Schrijf je in via www.vmsw.be/nieuwsbrief

We nodigen alle nieuwe bestuurders uit voor een informatieavond over sociaal wonen in Vlaanderen. De informatieavond vindt plaats in elke provincie in juni 2019.

Expert legt uit

Deontologie in de raad van bestuur

TEKST TINE HENDRICKX,
WOORDVOERDER
FOTO GERY SPIRINCKX

i

Meer info?
Een lijst met
goede voorbeelden vind je
op de website van
Toezicht.

Na de lokale verkiezingen wisselen niet alleen de lokale mandatarissen, maar ook de bestuurders van sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's). Hoe belangrijk is een deontologische code voor bestuurders? Wat staat er best in en hoe breng je die richtlijnen in de praktijk?

Tim Van Wijnsberge,
toezichthouder



Interne controle is een belangrijk aspect van elke organisatie, ook van SHM's. Meer nog: een goed systeem van interne controle is een van de erkenningsvoorwaarden voor een SHM. Een behoorlijk werkend systeem van interne controle vereist ook een deontologische code voor de bestuurders. De afdeling Toezicht van Wonen-Vlaanderen bewaakt of een SHM zo'n deontologische code heeft.

Wat staat in een deontologische code?

Een reeks regels of richtlijnen over hoe een bestuurder zich in zijn of haar functie bij de SHM moet gedragen. Zo hebben bestuurders een leidraad hoe zij integer hun functie kunnen vervullen.

Een deontologische code legt een aantal belangrijke basis- en gedragsregels vast voor alle bestuurders. Zo moet een bestuurder het algemeen belang van een SHM dienen en beslissingen van de raad loyaal uitvoeren. Elke vorm van cliëntelisme, favoritisme of belangenvermenging is absoluut te vermijden. Waar nodig, moet een bestuurder verantwoord omgaan met vertrouwelijke informatie en zich houden aan de geheimhoudingsplicht.

Hoe zet je deze code om in de praktijk?

Toezicht vraagt dat elke bestuurder op zijn minst de deontologische code

ondertekent en een exemplaar ontvangt. Zo weet elke bestuurder alvast dat er een deontologische code bestaat en aan welke basis- en gedragsregels hij of zij zich moet houden.

Vanzelfsprekend is het beter dat deontologie meer is dan een aantal richtlijnen of regels op papier. Een deontologische code hoeft dan ook niet lang te zijn, het moet vooral een werkbaar en gedragen instrument binnen de SHM zijn.

Neem dus de tijd om bestuurders proactief te sensibiliseren en te informeren over de richtlijnen uit de code. Stel dat er onregelmatigheden zijn, dan is de deontologische code de basis om dit op de raad te bespreken.

Wat is de rol van Toezicht?

Een SHM staat in eerste instantie zelf in voor de interne controle. De deontologische code is een van de instrumenten om autonoom de eigen goede interne werking te bewaken. Stel dat Toezicht een inbreuk vaststelt tegen deze code, zal ze in eerste instantie de raad van bestuur hierop wijzen. Het is dan aan de raad van bestuur van de SHM om een oplossing te zoeken, die Toezicht ook verder opvolgt. Als de raad van bestuur vervolgens een beslissing neemt die strijdig is met de wetgeving, dan kan Toezicht de beslissing schorsen of vernietigen.

VOORBEELDEN VAN BEWONERSMAGAZINES



Steeds meer SHM's hebben een eigen bewonersmagazine of huurderskrant. Als ondersteuning daarvoor lanceerde de VMSW in november sjabloonteksten, geschreven samen met een werkgroep SHM's. Maar, een goed magazine is meer dan tekst alleen. Drie mooie voorbeelden op een rij.

TEKST TINE HENDRICKX, WOORDVOERDER FOTO'S ISABELLE PLANQUAERT

1 WIJSWONEN VAN WONINGENT

Sinds juni 2017 heeft Woningent een volledig vernieuwd bewonersmagazine, helemaal in haar nieuwe huisstijl. Wijswonen verschijnt drie keer per jaar. Woningent verstuurt ongeveer 8.500 exemplaren naar haar huurders en belangrijkste stakeholders. In het magazine kiest Woningent bewust voor een duidelijke, klare taal en veel illustraties en pictogrammen om de teksten te ondersteunen.

"Het bewonersmagazine geeft ons de kans om diepgaander te communiceren over bepaalde thema's, zoals bijvoorbeeld venti-

leren, brandveiligheid,...", legt communicatieadviseur Griet Vandekerckhove uit. "We hebben al veel geschreven communicatie, zoals folders en brieven, maar periodiek wil je toch bepaalde thema's nog eens extra belichten. We gebruiken Wijswonen ook als platform om bewonersinitiatieven of projecten in de kijker te zetten."

Wijswonen is voor Griet een extra platform om huurders te bereiken en te informeren. "Ook al begin je klein, met af en toe een dun magazine, huurders gaan het zeker appreciëren dat je wilt communiceren. Met de teksten van de VMSW hoef je

al niet meer van een wit blad te beginnen. Elke seizoen zijn er ook bepaalde thema's die je aan bod kan laten komen. Denk maar aan sneeuwruimen in de winter of het onderhouden van je tuin in de zomer. Als je wat budget hebt, investeer dan in grafische ondersteuning voor een mooie lay-out in de look en feel van je SHM."

"Huurders gaan het zeker appreciëren dat je wilt communiceren."

Griet Vandekerckhove, Woningent



2 HUURDESKRANT VAN NINOVE WELZIJN

Ninove Welzijn brengt vier keer per jaar een huurderskrant uit op 1000 exemplaren. Huurders en stakeholders krijgen eentje in de bus. Alle huurders krijgen via de krant op hetzelfde moment dezelfde informatie. Die transparantie hoort bij het beleid van de SHM. Directrice Leentje Cornelis: "Ook al is het soms negatiever nieuws, toch moet je het brengen, zo positief mogelijk. Bepaal wel de juiste volgorde van je communicatie. Bijvoorbeeld: renoveer je een wijk, informeer eerst de bewoners, dan alle huurders via je krantje en communiceer pas dan breder."

Ninove Welzijn werkt ondertussen met 10 SHM's samen om alle huurderskrantjes vorm te geven. "Om de drie maanden bepalen we samen de inhoud via een redactieraad. De middelste pagina's zijn dezelfde voor alle krantjes, de andere pagina's maakt elke SHM op maat van



haar organisatie. Door de krachten te bundelen, maken we het werk lichter en kunnen we onze huurders toch goed informeren."

3 WONEN & WETEN VAN WOONHAVEN ANTWERPEN

Woonhaven Antwerpen verstuurt drie-maandelijkse 16.500 exemplaren van hun huurderskrant Wonen & Weten. Elk gezin en de belangrijkste externe partners krijgen een exemplaar via de post. Communicatieverantwoordelijke Jan Hendrickx legt uit waarom Wonen & Weten nodig was: "Elke SHM moet haar huurders soms informeren over belangrijke gebeurtenissen. Waarom dan niet ineens wat werken aan de 'merkbinding' met Woonhaven? Dat was onze insteek. Via onder meer ons huurderskrantje willen we onze bewoners het gevoel geven dat ze deel uitmaken van een grote familie, Woonhaven. En in ons magazine lezen ze dan ook wat er allemaal gebeurt in die familie. We brengen de verhalen van wat er gebeurt in de wijken en ook persoonlijke

verhalen komen aan bod. Het is dus zowel informatief als human interest."

Een papieren huurderskrant blijft een belangrijk onderdeel van het communicatiebeleid. Jan: "Zolang niet iedereen gedigitaliseerd is, blijft een papieren huurderskrant een must. Mensen lezen bovendien nog altijd liever op een fysieke drager dan digitaal. Wat we wel van plan zijn, als we er zelf intern klaar voor zijn, is de vraag stellen wie Wonen & Weten liever digitaal leest. Zij gaan dan in de toekomst geen papieren versie meer krijgen."

Nog geen huurderskrant? Volgens Jan moet je niet twijfelen: "Gewoon doen. Elke huurder heeft nood aan informatie, zorg ervoor dat je hem informeert. En dat hoeft echt niet met een flashy magazine. Met een simpele A3 die je mooi lay-out volgens je huisstijl kom je al een heel eind. Die lay-out is wel belangrijk, iets dat er mooi uitziet nodigt uit tot lezen. Gebruik dus zeker beelden om het geheel aan te kleden."

HOE MEET JE DE FITHEID VAN JE PATRIMONIUM?

In 2018 hebben alle SHM's hun oudere woningen nagekeken op bouwfysische 'fitheid'. Voor het eerst gebeurde de conditiemeting op een eenvormige manier voor de hele sector met de VMSW-tool Woningkenmerken. Hoe hebben SHM's het aangepakt en wat kunnen we daaruit leren? Woonwoord zocht het uit.

TEKST IRÈNE RAUCH, SECTORARCHITECT FOTO'S JAN LOEMAN EN SHM NIEUW DAK

Alle SHM's hebben in 2018, op vraag van het beleid, de toestand van hun oudere en te renoveren woningen in kaart gebracht om zo de renovatieplanning en budgettaire noden van de hele sector te kennen. Woningen zijn uniform gescoord op de staat van de belangrijkste gebouwelementen (dak, gevel, ramen,...), technische installaties, gezondheid en veiligheid. Daarvoor gebruikten de SHM's de online tool Woningkenmerken die de VMSW samen met de sector ontwikkelde. Elk gebouwonderdeel krijgt hier een score, van 1 – uitstekend – tot 6 – zeer slecht – en al die gegevens samen vormen de inventaris van het patrimonium.

Maar hoe ging dat praktisch? Bartel De Waele, bouwtechnisch medewerker van Eigen Gift - Eigen Hulp, Raymond Visser, projectleider van Nieuw Dak, en Björn Cludts, teamhoofd technisch beheer bij Nieuw Dak, vertellen het ons.

HADDEN JULLIE AL ALLE GEGEVENS OVER JULLIE WONINGEN KLAARLIGGEN?

Bartel: Toen ik hier negen maand geleden begon te werken, was er nog geen technische dienst. De gegevens van onze 500 woningen waren verspreid over onze server of op papier. Met de conditiemeting hebben we ineens alle gegevens, ook EPC-certificaten of elektriciteitskeuringen, centraal gedigitaliseerd. Dat heb ik aangevuld met plaatsbezoeken per groep woningen en zo leerde ik ineens ons patrimonium kennen.

Raymond: We waren net gestart met een intern project om te onderzoeken hoe we ons patrimonium naar BEN-woningen kunnen renoveren. De conditiemeting liet ons nadenken over een goede aanpak nu en in de toekomst. Om ineens een correct beeld te krijgen van onze 3.600 diverse woningen hebben we in één keer heel ons patrimonium geïnventariseerd.

Björn: We hebben eerst woningen gescoord op het niveau van woninggroepen met de gegevens die we al hadden: de data over renovatieprojecten per groep en de parate kennis van ons technisch personeel dat hier zo'n 20 jaar werkt. Daarna is dit gefinetuned met de gegevens

over (deel)renovaties van de voorbije jaren van individuele adressen en – uiteraard – plaatsbezoeken.

ALLES EENVORMIG BEOORDELEN – GAAT DAT VANZELF?

Raymond: De handleiding van de VMSW is daarvoor heel nuttig, met gedetailleerde beschrijvingen en foto's van alle verplicht te scoren gebouwelementen. Om eenduidig te kunnen scoren met verschillende mensen hebben we een beknoptere samenvattende scorekaart opgemaakt op een A3-blad. Omdat we ook alle optionele gebouwelementen scoren, waarvan nog geen beschrijving was, hebben we dit in onze scorekaart zelf aangevuld. Bij twijfelgevallen gebruikten we dan de handleiding van de VMSW.

Bartel: Wanneer er toch twijfel was over een score op basis van leeftijd of staat, bood overleg met de ingenieurs van de VMSW raad. Een correcte inschatting is echt belangrijk, omdat dit dient voor de conditiemeting en de huurprijsbepaling.

WAT BRENGT DE TOEKOMST VOOR JULLIE INVENTARIS?

Björn: We willen het zeker up-to-date houden. Omdat we nog meer details

“Bij twijfelgevallen gebruiken we de handleiding van de VMSW.”

Raymond Visser



Bartel De Waele



Björn Cludts



Raymond Visser

willen dan kan in Woningkenmerken, met foto's en heel wat extra gegevens, gaan we een eigen softwarepakket aanschaffen. Een gemakkelijke gegevensuitwisseling met Woningkenmerken is wel essentieel.

Bartel: Wij gaan bij elke klacht onze inventaris aanvullen, maar ook oudere woningen bezoeken waar nooit klachten waren. Zo willen we elke woning in de komende vier jaar zien, want binnen een groep zijn er soms grote individuele verschillen.

IS DEZE PATRIMONIUMINVENTARIS OOK NUTTIG VOOR JULLIE?

Bartel: Het geeft ons en onze Raad van Bestuur een goed en objectief zicht. We gebruiken de inventaris om te bepalen of we woningen gaan verkopen, renoveren of slopen en vervangen en zo komen we tot een goed investerings- en onderhoudsplan.

Raymond: De inventaris die we al hadden gepland, is er net wat sneller gekomen door de verplichte conditiemeting. Ons buikgevoel blijkt bevestigd: de conditie zit vrij goed, en we hebben een objectieve maat voor welke woningen we eerst moeten renoveren in onze meerjarenplanning.

CONDITIEMETING VAN DE HELE SECTOR – WORK IN PROGRESS

Jolien Bosmans, ingenieur studies bouw bij de VMSW, volgt de conditiemeting van dichtbij op en vertelt ons meer over het grotere plaatje.

De SHM's hadden als deadline september 2018 voor de conditiemeting – is dat gelukt?

Bij de meesten wel. Een paar SHM's, die in een fusieproces zitten, gaan wat later klaar zijn. Het totaalbeeld van de sector verwachten we dus in het voorjaar.

Moeten SHM's hun patrimonium nu ook up-to-date houden in Woningkenmerken?

Ja, zeker. Bij de renovatietoets moet je al vóór de werken de toekomstige score na renovatie opslaan. Na uitvoering van de werken duurt het dan letterlijk twee minuutjes om de toestand bij te werken.

Is de tool Woningkenmerken nu het walhalla van de conditiemeting?

Het is een goede basis, maar we blijven zoeken naar extra functionaliteiten die het zo makkelijk mogelijk maken voor de SHM's. Dat kan bijvoorbeeld een herinnering zijn om na een aantal jaar te checken of de staat van een woninggroep nog klopt. De tool Woningkenmerken verfijnen we in een verdere fase dus graag samen met de sector.



Meer informatie?

Woonnet > Bouwprojecten-en-infrastructuur > Woningbouw (login is nodig)

Vragen en suggesties: jolien.bosmans@vmsw.be



“De sociale huisvesting moet zichzelf in de kijker durven zetten”

Joy Verstichele

VIJF VRAGEN AAN JOY VERSTICHELE, COÖRDINATOR VLAAMS HUURDERSPLATFORM

In deze rubriek polsen we naar een opinie uit de sector. De toekomstvisie op sociaal wonen staat hierbij centraal.

FOTO JAN LOEMAN

1. Wat is voor u het belangrijkste actiepunt in sociale huisvesting?

Het is een open deur intrappen, maar er is gewoon meer, zelfs veel meer, sociale huisvesting nodig. Samen met het garanderen van de woningkwaliteit moet dat de prioriteit bij uitstek zijn.

2. Welke discussie wordt er volgens u te veel of te weinig gevoerd in de sociale huisvesting?

De voortdurende focus op wie zogezegd onterecht sociaal huurt, is problematisch. Denk maar aan sociale huurders die erin slagen om hun inkomen te verhogen, een marktconforme huurprijs betalen en toch nog scheef worden bekeken. Of aan het zeer beperkt aantal veroordelingen voor domiciliefraude tegenover de buitenproportionele media-aandacht die hieraan wordt geschonken.

Door telkens opnieuw in dit soort debatten te belanden, wordt de indruk gewekt dat de sociale huisvesting profiteurs en fraudeurs aantrekt. Dat is nefast voor de beeldvorming van de sociale huur en leidt de aandacht af van wat echt belangrijk is: ons schandelijk laag aandeel sociale woningen.

3. Waarin moet de sociale huisvesting volgens u het voortouw nemen?

De sociale huisvesting moet zichzelf in de kijker durven zetten. Sociaal wonen is de beste oplossing om het recht op wonen te garanderen. De sector kan en moet dus het voortouw nemen om lokaal het verschil te maken met een menselijke en maatschappelijk verantwoorde aanpak, maar moet tegelijk aan de mouw van onze Vlaamse beleidsmakers blijven trekken om hun woonbeleid dringend te herzien met meer investeringen in sociale woningen.

4. Op welke persoonlijke verwezenlijking voor sociaal wonen bent u het meest trots?

Het is verleidelijk om nu mijn pas uitgebrachte boek “De onzichtbare wooncrisis” (*) te noemen, maar wat me echt trots maakt is elke dag opnieuw merken dat zovelen zich engageren om van sociaal wonen een succesverhaal te maken, met de sociale huurders zelf voorop.

5. Hoe ziet u de toekomst van sociaal wonen?

Bij ongewijzigd beleid ben ik behoorlijk pessimistisch. De sector blijft te klein terwijl de woonnood zienderogen toeneemt. Maar er is ook goed nieuws. Alle kaarten voor een ander en rechtvaardiger woonbeleid, met sociale huisvesting als hoofdrolspeler, liggen op tafel. Het is tijd om die kaarten uit te spelen.

(*) Het boek “De onzichtbare wooncrisis” werd uitgebracht in december 2018 en is te koop in de boekhandel of via www.epo.be.



VIJF TIPS VOOR CRISISCOMMUNICATIE

HOE OVERLEEF JE EEN CRISIS?

TEKST LIESELOT LAUREYNS, DIENSTHOOFD COMMUNICATIE
FOTO'S EMILY AMPE

Een brand, fraude of een lift die al weken defect is in een van je gebouwen. Je vermijdt die situaties natuurlijk beter. Maar hoe groot of klein de crisis ook is, je moet als organisatie snel en effectief kunnen communiceren. En als de pers aan je deur staat, ben je maar beter voorbereid. Met deze vijf tips van mediatrainer Frank Van Oss krijg je alvast enkele handvaten.

1 VERTEL WAT JE WEET EN SPECULEER NIET

In het begin van de crisis weet je nog maar weinig en toch willen de media op dat moment vaak al heel veel informatie die je nog niet hebt. Vertel alleen wat je weet en begin zeker niet te speculeren. Frank verduidelijkt: "Bij de eerste communicatie over bijvoorbeeld een brand begin je niet te gissen naar de oorzaak. Of heb je te maken met een fraudeaanklacht, begin dan niet met de vinger te wijzen. Zinnen als "we denken dat.." gebruik je dus beter niet. Wacht ook niet met communiceren. Vertel wat er gebeurt is, welke acties jouw organisatie onderneemt en pas later in de crisis wat je in de toekomst gaat doen om de situatie te vermijden of te verbeteren."

Hou je eigen communicatielijijn ook consistent aan en blijf je kernboodschap herhalen. Frank: "Deze kernboodschap is als een goed recept: een antwoord op alle essentiële vragen, voor zover dat mogelijk is. In je kernboodschap vind je een goed evenwicht tussen informeren en geruststellen: "Ja, er is een brand in

een van onze gebouwen en momenteel evacueren we alle bewoners". Vergeet niet om empathie te tonen met de slachtoffers van de crisis. Je biedt je excuses aan of toont medeleven."

"Begin vandaag nog met de uitbouw van je sociale media en doe ervaring op."

2 ZET JE SOCIALE MEDIA IN

Onderschat het belang van sociale media niet. Je kunt er eigenlijk niet meer rond. Frank: "Heb je nog geen sociale mediakanalen in je huisvestingsmaatschappij of verhuurkantoor? Begin dan nog vandaag met de uitbouw van je sociale media en doe ervaring op. Zo sta je klaar in tijden van crisis. Via je sociale mediakanalen kun je snel informatie delen. Je communiceert ook op sociale media wat je weet en wat je doet, zonder te speculeren. Voornamelijk twitter en facebook zijn belangrijke communicatiekanalen."



"Via de sociale media kun je ook monitoren wat er over jouw organisatie en de specifieke crisis wordt gezegd. Je krijgt al snel een zicht op wat er leeft en speelt en je kunt snel ingrijpen en reageren", vult Frank aan.

3 STEL EEN CRISISTEAM SAMEN

Denk vooraf na over je crisisteam en stel dat team samen. Wie moet hier deel van uitmaken? Frank: "Denk na over welke competenties je nodig hebt. Dat zijn bijvoorbeeld je collega's met kennis over ICT of sociale media. Weet ook bij wie je terecht kunt voor informatie. Zorg dat je technisch verantwoordelijke of de verantwoordelijke huur bereikbaar zijn bij een crisissituatie.

Je directiecomité en communicatieverantwoordelijke maken vaak deel uit van het crisisteam. Het is ook van belang dat je een woordvoerder aanduidt. Je zorgt er best voor dat je woordvoerder en je crisismanager, diegene die het crisisteam leidt, niet een en dezelfde persoon zijn.

Eenmaal je team is samengesteld, werk je procedures uit en verdeel je rollen



“Niets zo erg als een onvoorbereide en ongetrainde woordvoerder”

mediatrainer Frank Van Oss

binnen het crisisteam. Frank legt verder uit: “Bepaal bijvoorbeeld wie de lokale politie of overheid moet verwittigen. Die collega kan dan alvast op zoek naar de nodige contactgegevens en heeft die altijd snel bij de hand. Of bepaal wie persberichten mag schrijven, wie ze mag goedkeuren en wie ze verstuurt. Door de rollen vooraf duidelijk te bepalen, vermijd je dat je dit nog moet uitzoeken op het moment van de crisis. Daar heb je dan geen tijd meer voor.”

4 HOU CONTACT MET JE DOELGROEPEN

Hou contact met je doelgroepen en dat zijn er vaak meer dan je denkt. Frank: “Denk daarbij bijvoorbeeld aan je huurders, de lokale politie, de gemeente, je raad van bestuur, de koepelorganisaties VVH of HURpunt, middenveldorganisaties en de overheid. Door ook contact te houden met de koepelorganisaties en de overheid, zorg je ervoor dat ze je kunnen steunen.”

“Breng ook je eigen personeel op de hoogte. Als crisisteam heb je tijdens de crisis veel contact met de buitenwereld en de pers. Maar ook elke medewerker vertegen-

woordigt je organisatie. Hou alle medewerkers op de hoogte van de crisissituatie via je interne communicatiekanalen, zodat ook zij goed geïnformeerd zijn. Licht hen in over je procedures; leg hen bijvoorbeeld uit dat enkel de woordvoerder communiceert met de pers en wie welke rol heeft in het crisisteam.”

5 OEFEN EN ORGANISEER EEN CRISISOEFENING

Frank: “Niets zo erg als een onvoorbereide en ongetrainde woordvoerder. Door een slechte communicatie kun je al snel de grip over de communicatie verliezen en kom je in een defensieve positie terecht. Volg daarom een opleiding crisiscommunicatie. Zo sta je sterker in je schoenen bij een crisis en leer je enkele handige communicatietips.”

“Organiseer ook een crisisoefening in je organisatie. Door te oefenen merk je al snel waar de gaten in je procedure en je aanpak zitten”, vult Frank ten slotte aan.

Boekentip:



In zijn boek ‘Spreken is goud. Maar vooral wat je zegt is belangrijk.’, vertelt Frank Van Oss je meer over mondelinge communicatie. Aan de hand van concrete voorbeelden en situaties, lees je meer over spreken met een groot publiek, het media-interview en crisiscommunicatie. Ook tips over inspirerend spreken en debatteren vind je in het boek terug.

“LEEGSTAND BEHEERSEN IS DE BESTE AANPAK”

In 2016 kampte Gent nog met een hardnekkig krakersprobleem. Sinds vorig jaar zijn er bij WoninGent nauwelijks nog krakers te bespeuren. Woonwoord ging op bezoek bij WoninGent en vroeg aan Anne Schiettekatte (afdelingshoofd sociale dienstverlening en leefbaarheid) en Gery Smismans (manager bewonerswerking) hoe zij dit aanpakten.

TEKST NIELS VAN DRIESSCHE, COÖRDINATOR TOEWIJZINGEN FOTO ISABELLE PLANCQUAERT

Als WoninGent te maken had met krakers in haar patrimonium, probeerde de SHM telkens eenzelfde uitgeschreven procedure te volgen. “Zodra er een melding binnenkwam van een gekraakte woning, ging er meteen iemand van de sociale dienst ter plaatse. We hebben dat intens opgevolgd door telkens de volgende dag opnieuw aan de deur te staan. Samen met de buurtinspecteur probeerden we de mensen dan te overtuigen om de woning zo snel mogelijk te verlaten. We boden voldoende alternatieven, bijvoorbeeld lijsten met opvangcentra, nachtopvang en CAW-werking”, zo vertelt Anne Schiettekatte. “De krakers waren meestal gezinnen met kinderen. Kraken was bij hen een laatste optie omdat ze niet over een vaste job of uitkering beschikten en dus ook geen woning konden huren. We gaven de gezinnen altijd 48 uur om de woning te verlaten. Pas wanneer daar geen gehoor aan werd gegeven, werd een gerechtelijk dossier opgemaakt.

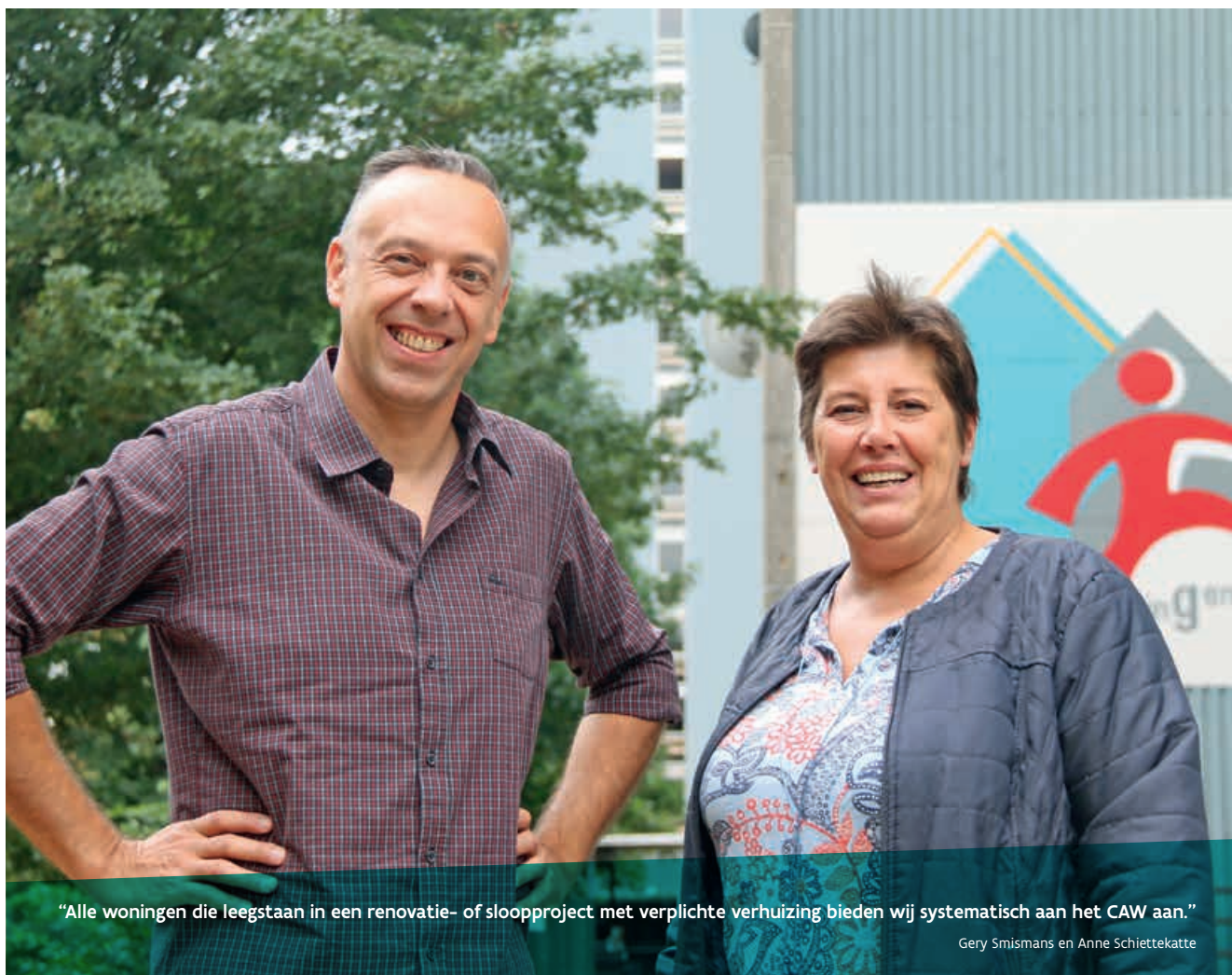
Doordat we werkten met een vaste raadsman die een zekere expertise had in deze dossiers, kregen we vrij snel een vonnis. Dat was als de procedure via de rechtbank van eerste aanleg verliep en de krakers niet meteen hun identiteit vrijgaven. Als ze dat wel deden, dan verliep alles via het

vredegerecht en dat kon veel langer duren, soms twee tot drie maanden. Het gebeurde ook dat pas uitgezette krakers niet veel later in een andere woning introkken en dan kon je opnieuw beginnen. Dat was de situatie voor de nieuwe kraakwet, heel tijdsintensief en frustrerend”, zegt Anne.

LEEGSTAND AANPAKKEN IS CRUCIAAL

Sindsdien pakt WoninGent kraken heel proactief aan. De sleutel daarbij is om de leegstaande woningen zoveel mogelijk te beperken. Voor een SHM als WoninGent met veel renovaties en verhuisbewegingen is dat niet evident, maar wel iets waar hard op ingezet wordt. Gery Smismans: “Vroeger hadden we een vrij omvangrijke buffer van woningen die we reserveerden voor de vele huurders die betrokken waren in een verplichte verhuizing. Dat ging om honderden woningen die we vrijhielden omdat we die huurders een geschikt alternatief moesten kunnen aanbieden. Vandaag hebben we, door een betere planning en interne expertise, slechts ongeveer 50 woningen in onze buffer. Weinig, als je weet dat we momenteel bezig zijn met de verplichte verhuizing van meer dan 250 huurders. Dat is met andere woorden iets waar we heel veel belang aan hechten.”

Die leegstand aanpakken gebeurt op verschillende manieren. Een belangrijk element is de intense samenwerking met externe partners. “Alle woningen die leegkomen in een renovatie- of slooppject met verplichte verhuizing bieden wij systematisch aan het CAW aan voor de duur van het project. Als ze de woning geschikt vinden, gaan zij die op hun beurt gebruiken om er hulpbehoevende mensen te huisvesten. Is het CAW niet geïnteresseerd, bijvoorbeeld als het gaat om woningen die een te grote investering vragen of een te korte tijd kunnen worden gebruikt, dan kloppen we aan bij NUCLEO. Dat is een vereniging die op zoek is naar ateliers en werkruimtes voor kunstenaars. Dat is mooi meegenomen, omdat die woningen dan nog altijd gebruikt worden tot een paar dagen voor het gebouw wordt gesloopt of de totaalrenovatie aanvangt. Zo blijft er ook een vorm van sociale controle”, aldus Gery. Anderzijds brengt WoninGent haar leegstand op een grondige manier in kaart door een gedetailleerde rapportering. “We hebben steeds een goed zicht op ons patrimonium en onze leegstaande woningen. Via software als Planon, Sociopack en Power BI weten we perfect waarom een woning leegstaat. Zo kunnen we dat goed opvolgen.”



“Alle woningen die leegstaan in een renovatie- of slooproject met verplichte verhuizing bieden wij systematisch aan het CAW aan.”

Gery Smismans en Anne Schiettekatte

“Er is geen zaligmakende oplossing om kraken te vermijden. De meest efficiënte methode is om de leegstand van je patrimonium te beheersen en er creatief over na te denken hoe je de woningen nog kunt gebruiken, liefst met sociale meerwaarde.” Een van die creatieve oplossingen is bijvoorbeeld ook afspraken maken met politie en brandweer om in leegstaande gebouwen allerlei oefeningen uit te voeren, zoals gebeurde in de Rabotoren. “Dat heeft voor potentiële krakers zeker een afschrikkingseffect”, zegt Anne. “In een bepaalde wijk hebben we ook gevraagd aan Ivago om meerdere keren per week het vuilnis te komen ophalen of gaan we een keer meer het gras afrijden.” Pas in laatste instantie zal WoninGent de woningen kraakvrij afsluiten en kraakdeuren plaatsen. “Kraakdeuren trekken immers ook krakers aan”, zo stelt Gery.

DE NIEUWE KRAAKWET

Op 18 oktober 2017 trad een nieuwe wet in werking die de problematiek van het kraken moest regelen. Het kraken van onbewoonde panden werd strafbaar gemaakt waar dat voorheen niet echt het geval was. Via een strafrechtelijke procedure kan de eigenaar van het gekraakte pand de krakers voortaan voor een correctionele rechtbank dagen. Die riskeren bij veroordeling dan geldboetes tot zelfs gevangenisstraffen. “De nieuwe kraakwet is belangrijk geweest aangezien kraken vroeger niet echt veel gevolgen had”, zegt Anne. “De kraker werd uit de woning gezet, maar eventuele kosten aan de woningen bleven telkens voor rekening van de eigenaar. Nu denkt men al twee keer na aangezien er nu veel zwaardere straffen aan vasthangen.” Toch kwam de nieuwe kraakwet er als de krakersproblemen bij WoninGent bijna volledig van de baan waren. “Samen met het beheersen van onze leegstand heeft de nieuwe kraakwet ervoor gezorgd dat we in ons patrimonium eigenlijk amper nog met kraak geconfronteerd worden.”

SAMENWERKING MET PRIVATE ONTWIKKELAARS

De Vlaamse Regering werkte een nieuw kader uit voor samenwerking tussen de private bouwsector en de sociale verhuurkantoren (SVK's). De VMSW lanceerde op 3 december de SVK Pro-proefprocedure. Private ontwikkelaars kunnen nu inschrijven. Woonwoord legt uit.

TEKST GEERT VAN SOOM, RAADGEVER FINANCIËEL BEHEER SVK'S EN TINE HENDRICKX, WOORDVOERDER

Vlaanderen telt op dit moment 48 erkende SVK's. Zij huren bestaande woningen in op de private huurmarkt en verhuren deze aan mensen met een nijpende woonbehoefte. De Vlaamse Regering wil nu dat de SVK's meer woningen kunnen verhuren, met name ook nieuwbouwwoningen.

Daarom is er nu SVK Pro, om meer samen te werken met de private ontwikkelaars. Onder private ontwikkelaars verstaan we private bouwbedrijven en investeerders, maar ook particulieren, stadsontwikkelingsbedrijven, intercommunales. Sociale huisvestingsmaatschappijen kunnen niet intekenen.

Om SVK Pro te starten, werkte de VMSW een proefproject uit, samen met Wonen-Vlaanderen en HUURpunt.

DE SVK PRO-PROEFPROCEDURE IN HET KORT

Het SVK Pro-proefproject is gelanceerd naar de private ontwikkelaars. Zij kunnen tot 15 april hun voorstellen indienen. Tien SVK's, waarvan het werkgebied verspreid is over Vlaanderen, stapten in deze proefprocedure in. Zij brachten, samen met hun lokale besturen, de woonbehoefte in hun werkgebied in kaart. Zo stellen ze dus (een deel van) hun werkgebied ter beschikking.

De VMSW treedt op als aankoopcentrale voor die tien SVK's. Private ontwikkelaars

kunnen nu voorstellen (verhuurbeloftes) indienen tot 15 april, waarbij ze een aantal woningen op een bepaalde site willen bouwen en nadien verhuren aan het SVK. De VMSW ontvangt, beoordeelt en rangschikt de ingediende verhuurbeloften. De geselecteerde kandidaat-verhuurders en het SVK kunnen dan een raamovereenkomst sluiten over een site. Het SVK kan dan dus zelf nog beslissen of ze intekent op het aanbod of niet.

Uit de ervaringen van dit proefproject kunnen we leren voor de definitieve procedure. Die lanceren we in 2019 voor alle SVK's.

VOORDELEN VOOR SVK'S EN HUN LOKALE BESTUURDERS

SVK Pro biedt voordelen voor SVK's, hun lokale bestuurders en dus ook voor hun huurders. Via SVK Pro kan een SVK snel meer woningen in beheer krijgen. Via de behoefteanalyse bepaalt het lokale woonoverleg mee waar welke extra woningen van het SVK zullen komen. SVK Pro-woningen tellen bovendien mee voor het behalen van het bindend sociaal objectief in een gemeente.

De focus ligt vooral op nieuwbouwwoningen en dus kwalitatief goede woningen. De ontwikkelaar realiseert de woningen op eigen gronden of op gronden waarop hij een zakelijk recht heeft (bv. erfpacht, opstal, ...). De gemeente hoeft dus geen van haar gronden beschikbaar te stellen.

SVK's zijn daarnaast zeker van betaalbare huurprijzen. Om geselecteerd te worden binnen de procedure, mogen de gevraagde huurprijzen niet boven bepaalde huurprijsgrenzen liggen. Dat is één van de gunningscriteria. Dat is ook een voordeel voor de huurder. Doordat we werken via die maximale huurprijsgrenzen, is het zeker dat iedere SVK Pro-woning recht geeft op een huursubsidie voor de huurder.

Tot slot werkt de VMSW als een aankoopcentrale. De VMSW draagt de procedure. Dat maakt het voor SVK's gemakkelijk om in te stappen.

VOORDELEN VOOR PRIVATE ONTWIKKELAARS

Ook voor de private ontwikkelaar zijn er verschillende voordelen. De private ontwikkelaar heeft een gewaarborgd rendement. Hij is al zeker van de verhuring – die bovendien 18 jaar (pas opzegbaar vanaf 15 jaar) bedraagt – voordat hij de woningen begint te bouwen. Die verhuurgarantie biedt zekerheid. Eenmaal de woningen dan gebouwd en verhuurd zijn, is de private ontwikkelaar ook zeker van een maandelijkse huur die jaarlijks geïndexeerd wordt.

Bij nieuwbouwwoningen heeft de private ontwikkelaar bovendien recht op een verlaagd btw-tarief van 12% (in plaats van 21%) als hij 15 jaar verhuurt. Tot slot is SVK Pro transparant doordat we werken via de wet overheidsopdrachten en voor alle SVK's één procedure lanceren.

Wie zijn mogelijke private ontwikkelaars?



1



Via SVK Pro kan een SVK snel meer woningen in beheer krijgen.

7



Via behoefteanalyse bepaalt het lokale woonoverleg mee waar welke extra woningen van het SVK komen.

2



De ontwikkelaar realiseert de woningen op eigen gronden of op gronden waarop hij een zakelijk recht heeft.

6



De woningen tellen mee voor het behalen van het bindend sociaal objectief in een gemeente.

3



Gevraagde huurprijs ligt niet boven bepaalde huurprijsgrenzen.

7

VOORDELEN

**VOOR SVK'S, LOKALE
BESTUREN EN DUS OOK
VOOR HUURDERS.**

5



De focus ligt op nieuwbouwwoningen.

4



De VMSW draagt de procedure.

i Meer informatie?

www.vmsw.be > Ik ben professioneel > Informatie voor privé-initiatiefnemers > SVK Pro.

WINVORM IN DE NUKKERWIJK IN BREDENE

In een bestaande tuinwijk uit de jaren 50-60 maakten zeven verouderde bungalowtjes plaats voor een kleinschalige vervangbouw met veertien appartementen. Voor de aanstelling van de ontwerpers deed SHM De Oostendse Haard een beroep op de wedstrijdformule WinVorm.

TEKST WOUTER BOSMANS, BOUWDESKUNDIGE FOTO'S DENNIS DE SMET

De bouwplek situeert zich op een boog-scheut van de Spuikom van Oostende en kijkt uit op het Frans Provoostplein, een bescheiden parkje, in het midden van de Nukkerwijk. Omdat de wijk al een overaanbod had aan woningen met drie of meer slaapkamers, koos De Oostendse Haard voor een meergezinswoningstypologie met kleinere appartementen. Dit komt tegemoet aan gezinnen waarvan de kinderen het huis uit zijn en die kleiner willen wonen, liefst in hun vertrouwde wijk. Zowel Oostendse Haard als de gemeente Bredene hechtten veel belang aan een goede integratie van een bouwvolume met appartementen in een bestaande tuinwijk. De Nukkerwijk kenmerkt zich door een typische groenstructuur met voortuintjes en binnendoor verbindingspaden langsheen de achtertuinten van de woningen.

OPROEP WINVORM

Voor de aanstelling van (een) ontwerper(-s) gebruikte De Oostendse Haard de Oproep WinVorm. WinVorm staat voor

“West-Vlaanderen in Vorm”: een selectieprocedure gebaseerd op het principe van een architectuurwedstrijd die West-Vlaamse publieke overheden wil ondersteunen bij de selectie van goede ontwerpers en ontwerpteams voor hun projecten. De organisatie van de Oproep is een samenwerking tussen de Provincie West-Vlaanderen, de intercommunales WWI en Leiedal en de Vlaamse Bouwmeester.

Uit de keuze tussen drie laureaten ging de opdracht voor de realisatie naar het multidisciplinair ontwerp bureau Volt Architecten uit Gent.

GEVEL IN HET GROEN

De ontwerpers maakten van de voortuin een semipublieke zone, zodat bewoners er zelf bloemperken of moestuintjes kunnen aanleggen. Simpele betonblokken bieden zitmogelijkheid en vormen een buffer met de gelijkvloerse leefruimten. De gevel heeft een houten raster en opklimmende draadstructuur die de bewoners uitnodigen om hun gevel en terras te laten begroeien met klimplanten. Voorlopig ging nog niemand deze uitdaging aan – misschien een initiatief voor de komende lente?

Op ecologisch vlak werd vooral ingezet op het behalen van een gunstig E-peil, met als resultaat een E-peil van E50 voor alle appartementen. Een compact volume met een doordachte ruimtelijke organisatie, performante beglazing en schrijnwerk, een ventilatiesysteem C, luchtdicht bouwen, passieve zonwering dankzij inpandige terrassen, warmwaterproductie dicht bij de tappunten... het droeg allemaal bij tot het behalen van goede energieprestaties. Het hemelwater wordt van de platte daken opgevangen in vijf regenwaterputten die de toiletspoeling en de wasmachines van de gelijkvloerse woningen en de gemeenschappelijke tuin bedienen.

ZORG VOOR DETAILS

Deze architectuur oogt erg sober: ze roept niet om aandacht en vraagt ook geen complexe evenwichtsoefeningen qua constructie. Het materiaalgebruik bestaat uit eenvoudige, duurzame materialen die zich bovendien moeiteloos in de bestaande context integreren.

De architectuur put haar meerwaarde uit de zorg voor details, zoals de binnenbekleding van de terrassen in thermisch verduurzaamd hout, de dynamische ruim-

De zorg voor details is een meerwaarde.



telijke ontwikkeling van de traphal, of de speelse gevelbelijning met een houten latwerk. Als men nu ook de natuur haar werk laat doen, hult het project zich binnen enkele jaren misschien wel gracieus in een groene mantel!

Het bouwproject omvat veertien eenslaapkamerappartementen, waarvan er acht zijn opgevat volgens de principes van levenslang wonen en die voor rolstoelgebruikers geschikt zijn. Met woningoppervlaktes van meer dan 70m² geven deze types een mooi ruimtegevoel. Elke inkomzone biedt de nodige ruimte voor fietsen en berging van rollators of scootmobiels.

KOSTPRIJS

De Oostendse Haard staat open voor creatieve ideeën van haar ontwerpers, maar kijkt tegelijk streng toe op het bewaken van de bouwkosten voor al haar projecten. Aanvankelijk werd het ontwerp 2% boven het financieringsplafond van de VMSW geraamd, maar uiteindelijk kon het project worden opgeleverd voor een totaal eindbedrag van 1.552.282 euro of 110.877 euro per appartement en aan 94% van het maximale te belenen bedrag.



Meer informatie over WinVorm?
winvorm.west-vlaanderen.be/lijst

menser



CONGRES VIVAS OP 17 NOVEMBER “UITWISSELING VAN INFORMATIE EN ERVARINGEN STAAT CENTRAAL”

VIVAS, het netwerk van sociale huurders, organiseerde op 17 november in samenwerking met het Vlaams Huurdersplatform het congres 'Maak van je wijk een thuis voor iedereen'. Woonwoord sprak met Viki Leysen van VIVAS en Raf Vangompel van SHM Nieuw Dak.

Viki Leysen geeft ons meer uitleg over de organisatie van het congres: "Op het bewonerscongres willen we huurders uit heel Vlaanderen samenbrengen. De uitwisseling van informatie en ervaringen staat centraal."

Het thema van dit congres 'een leefbare woonomgeving' was gekozen door een stuurgroep van bewonersvertegenwoordigers van lokale sociale huurdersgroepen. De lokale sociale huisvestingsmaatschappij, dit jaar SHM Nieuw Dak, gaf een toelichting. Directeur Myriam Indenkleeff sprak over de aanpak van de maatschappij om samenleven in wijken te bevorderen. Vrederechter Chris Huysmans lichtte toe hoe zij in haar rechtbank omgaat met

leefbaarheidsproblemen. En Leen Swinnen, zelf sociale huurder, interviewde auteur Joy Verstichele over zijn boek 'De onzichtbare wooncrisis'.

Raf Vangompel vertelt hoe hij het congres beleefde: "We waren heel aangenaam verrast dat er zoveel huurders (270) naar Genk zijn afgezakt. Hieruit blijkt dat het thema hen nauw aan het hart ligt. De voormiddag was boeiend en leerrijk. Het inspirerende verhaal van Geert Inslegers van het Vlaams Huurdersplatform over 'Samenleven in verscheidenheid' en de ervaringen vanuit Nederland vloeide mooi over naar het lokale verhaal van Myriam en de werking van Nieuw Dak. Ook de vrederechter leverde een interessante bijdrage door in te spelen op de rol die huurders zelf kunnen hebben als ze voor de vrederechter moeten verschijnen. De ludieke, geanimeerde presentatie van de moderator (Erhan Demirci) maakte het geheel helemaal af. Tijdens de namiddag leidde ik zelf samen met een huurder een groep rond in de wijk Sledderlo."



Residentie De Gavers ingehuldigd in Oostrozebeke, 26 september

SHM Mijn Huis huldigde 17 huurwoningen en 18 huurappartementen in.



20 nieuwe sociale woningen in Ruisbroek (Puurs), 28 september

Eigen Woning opende het vervangbouwproject Rozenlaan waar ze acht verouderde woningen vervangt door 20 nieuwe woningen.



Officiële opening Residentie Hof ten Cantele in Lebbeke, 29 september

Met de burgemeester en de schepen van huisvesting van Lebbeke opende SHM De Volkswoningen acht appartementen in de Motbaan.

Oproep

Organiseer je onlangs of organiseer je binnenkort een evenement waarbij sociaal wonen centraal staat? Laat het ons weten via info@woonwoord.be en bezorg ons bijhorende afbeeldingen. Bedankt!



Nieuwe leefbuurt feestelijk geopend in Tienen, 12 oktober

DE ARK transformeerde de Rozenwijk in een frisse leefbuurt. Het laatste groen wordt nu aangeplant en het buurtleven is springlevend.



Feestelijke opening uitbreidingsproject van Huize Walden in Westmalle, 25 oktober

Het project beantwoordt aan de vraag van heel wat gezinnen om samen te wonen met hun zorgbehoevende partner, ouder of kind. Vlaams minister Jo Vandeurzen huldigde de nieuwbouw van De Ideale Woning officieel in.



Sociaal Verhuurkantorenplatform West-Limburg bestaat 25 jaar, 30 november

Na een kwarteeuw groeide het platform uit tot een professionele organisatie met 11 personeelsleden, meer dan 300 woningen in beheer en evenveel bewoners in ondersteuning.



HOE OVERLEEF JE EEN CRISIS?



VIA DE TOOL 'WONINGKENMERKEN' WORDT DE FITHEID VAN HET PATRIMONIUM GEMETEN



KLANT IN ZICHT

“We krijgen vaak complimenten over onze woning.”

Erika en Saydali wonen samen met hun twee zontjes Timur (5) en Safar (4) in Liedekerke. “We kochten een jaar geleden een woning van sociale huisvestingsmaatschappij Providentia cvba. Erika groeide op in Liedekerke en ze wou graag in de buurt van haar familie blijven wonen. De bel-etagewoning heeft een mooi zicht op de omgeving en een terras op de eerste verdieping.”



- We zouden graag met de kinderen een aantal maanden de familie van Saydali bezoeken. De sociale koopwoning bij afwezigheid (sociaal) verhuren is niet toegelaten.
- De kinderen zijn de kleinere tuin snel beu, gelukkig is er een poortje naar de parkeerplaatsen, waar de kinderen en jongeren uit de wijk vaak samen spelen.
- Een plek in de wijk waar de kinderen samen kunnen voetballen en spelen zou handig zijn. Zo kunnen de ouders een oogje in het zeil houden. Een stuk gemeenschappelijke tuin waarop de individuele tuintjes uitgeven, zou leuk zijn.



- Door te verhuizen ontdekten we tal van nieuwe wandelpaden in de groene omgeving. Bovendien is het een zeer rustige buurt, waar de kinderen zonder zorgen op straat kunnen spelen.
- De woning was zo goed als afgewerkt. De keuken en de vloeren in de slaapkamers mochten we kiezen. Schilderen deden we zelf.
- We krijgen vaak complimenten over onze mooie, hedendaagse woning. Zelf stellen we vooral de handige indeling op prijs.
- We voorzien een aantal dingen collectief. Zo is er een gedeelde grasmachine, werd de herkeuring van het water collectief uitgevoerd en denken we aan het organiseren van een buurtfeest.