

VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR SOCIAAL WONEN

Jaarverslag 2020



Vlaanderen
is sociaal wonen



Publiek-private samenwerking

Samen voor meer en
duurzame sociale wonen

Fusie Wonen-Vlaanderen en de VMSW

Naar één overheidsagentschap
voor wonen

Extra ondersteuning in coronatijden

Terugblik op 2020

2020 zal voor altijd in ons collectieve geheugen gegrift staan. De coronapandemie liet zich tot in de kleinste details van het leven voelen. De maatregelen om het virus in te dijken, hadden ongeziene effecten op het welzijn van mensen en het samenleven in appartementsgebouwen, buurten en wijken. Als 'in je kot blijven' het motto is, dan is een betaalbare en kwalitatieve woning meer dan ooit aan de orde. Daar maakt onze sector al 100 jaar het verschil.

Ook de VMSW en de sociale woonactoren voelden de coronapandemie in hun werking. 2020 werd het jaar van het thuiswerken en van een stroomversnelling in online opleidingen. De ondersteuning van de sociale woonactoren bij hun coronawerking en coronacommunicatie namen we het voorbije jaar met veel zorg op.

Tegelijkertijd ging er veel aandacht naar de fusietrajecten in onze sector. Tegen 1 januari 2023 moet er één nieuw agentschap in het beleidsveld Wonen uit de startblokken. Wonen in Vlaanderen, een thuis voor iedereen: de naam en slogan zijn intussen bekend. In 2020 zetten we achter de schermen met onze medewerkers heel wat voorbereidende stappen daarnaartoe. En ook voor de vorming van de woonmaatschappijen was dat het geval. De VMSW en Wonen-Vlaanderen startten het ondersteuningstraject voor de lokale besturen, SHM's en SVK's op, in nauw overleg met de koepels.

U leest het: we staan voor een uitdagende toekomst, maar ik kijk alvast positief vooruit.

Veel leesplezier.



Ben Forier

Gedelegeerd bestuurder
Vlaamse Maatschappij
voor Sociaal Wonen



Publiek-private samenwerking



Digitalisering opleidingsaanbod

11



Wijk Meulenberg in Houthalen-Helchteren



12

CORONA

Extra ondersteuning van de sector



Fusie VMSW en Wonen-Vlaanderen

Verder

- 09 OP WEG NAAR WOONMAATSCHAPPIJEN IN 2023
- 16 EEN JAAR THUISWERKEN IN BEELD
- 21 REKENING-COURANT VAN DE SVK'S ONDER DE LOEP
- 24 EERSTE BEVINDINGEN VAN DE ACCOUNTMANAGERS
- 29 KLIMAATACTIEPLAN 2050 KRIJGT VORM
- 30 EEN TOP-TIEN AGENTSCHAP!



Meer cijfers over 2020?
Surf naar
[www.vmsw.be/
statistieken/2020](http://www.vmsw.be/statistieken/2020)



DE EXPERT

Nieuw leningenreglement

HET JAARVERSLAG 2020 is een eenmalige uitgave, gemaakt en uitgegeven door de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW).

Over de VMSW

Meer weten over de VMSW? Surf naar www.vmsw.be

Volg ons op:

- VMSW
- @VMSW
- Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
- vmsw.be

Copyright foto's

Pagina 6: De Architecten NV
Achtercover (van links naar rechts en boven naar beneden):
Gerald Van Rafelghem (foto 9), Klaas Verdru (foto 22) en Ludo Sleeckx (foto 24).

Voor meer details over de foto's

op de backcover, kijk op www.vmsw.be/statistieken/2020

Verantwoordelijke uitgever

Ben Forier, Havenlaan 88 bus 94, 1000 Brussel

Dit was 2020

1 januari

Start nieuwe huurprijsberekening

Op 1 januari veranderde de huurprijsberekening. De huurschatter bepaalt nu de marktwaarde van een sociale woning, de huurder betaalt een energiecorrectie in een energiezuinige woning en meer inkomens tellen mee.

27 april

Sterke authenticatie

De VMSW schakelt voor haar toepassingen over op sterke authenticatie. Vanaf dan moeten sociale woonactoren aanmelden met eID of Itsme.

16 juli

Impulssubsidie voor prospectie-medewerkers

Sociale verhuurkantoren (SVK's) kunnen een impulssubsidie ontvangen om een bijkomende halftijdse prospectiemedewerker aan te werven. De minister voor Wonen bepaalde de voorwaarden voor de subsidie in een ministerieel besluit.

13 maart

Maximaal thuiswerk

De VMSW neemt extra voorzorgsmaatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Onze medewerkers werken vanaf dan maximaal thuis.

[Lees meer op pagina 16.](#)

22 juni

Ontvlechting voor programma digitale projectopvolging

De VMSW startte het programma digitale projectopvolging op. Met dit programma wil de VMSW één uniek loket bouwen om projecten te realiseren en te beheren. In juni was de eerste fase een feit: de 'ontvlechting'. Alle financiële gegevens centraliseerde de VMSW op één plaats.

1 augustus

E60-norm voor ingrijpende energetische renovaties

Bij ingrijpende energetische renovaties mogen de dossiers maximaal het E60-peil behalen. Door deze norm sinds 1 augustus 2020 te volgen, loopt de sociale huisvesting een jaar en vier maanden voor op de reguliere markt.

18 december

Principiële goedkeuring decreet woonmaatschappijen

Tegen 1 januari 2023 moeten sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) en sociale verhuurkantoren (SVK's) één woonactor vormen binnen een werkingsgebied: de woonmaatschappij. Het decreet dat nodig is om de woonmaatschappijen te creëren is de eerste keer principiële goedgekeurd.

[Lees meer op pagina 9.](#)

26 oktober

Oprichting ASTER

VVH richt samen met 67 SHM's de coöperatieve vennootschap ASTER op. ASTER wil 650.000 zonnepanelen plaatsen op sociale woningen. Zo zetten de sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) zich in voor een beter klimaat.

1 december

Lancering procedure SVK Pro 2020

De VMSW lanceerde de procedure SVK Pro 2020 voor private initiatiefnemers. Via SVK Pro willen we private partijen, zoals projectontwikkelaars, stimuleren om woningen te bouwen die ze voor een lange periode (18 jaar) verhuren aan een sociaal verhuurkantoor (SVK).

[Lees meer op pagina 7.](#)

23 oktober

Protocol werking woningmarkt

Het protocol voor de werking van de woningmarkt tijdens de coronapandemie is goedgekeurd. Het protocol is uitgewerkt als een draaiboek: sociale woonactoren lezen welke maatregelen voor hun werking gelden tijdens elke kleurcode.

[Lees meer op pagina 12.](#)

31 december

Einde aanvragen nieuwe sociale leningen

Sinds 1 januari 2021 verstrekt de VMSW geen nieuwe sociale leningen meer. Voor een nieuwe sociale lening kunnen kandidaat-ontleners terecht bij het Vlaams Woningfonds.

21 september

Bekendmaking laureaten Meesterproef Sociaal Wonen

Met de meesterproef wil het team Vlaams Bouwmeester samen met de VMSW en VVH, jonge architecten warm maken voor projecten binnen de sociale huisvesting. In september werden de 11 architecten en 8 kunstenaars voor de 9 projecten bekend.

Samen voor meer of duurzamere sociale woningen

De VMSW lanceert jaarlijks een aantal publiek-private samenwerkingen. Zo willen we inspelen op de hoge nood aan sociale woningen in Vlaanderen. Elke procedure heeft zijn specifieke kenmerken.

1 CBO-PROCEDURE

In 2020 publiceerde de VMSW al de 14de editie van de CBO-procedure (Constructieve Benadering Overheidsopdrachten).

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. 68 van de 88 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) – of dus meer dan 75% – stelden (delen van) hun werkingsgebied beschikbaar voor de CBO-procedure 2020.

Totaalproject in drie fases

In een voorbereidende fase treedt de VMSW op als bouwheer. Een SHM geeft daarvoor haar lastgeving voor de eerste twee fases. In de eerste fase, de selectiefase, beoordeelt de VMSW het sitevoorstel en de inschrijver. Tijdens de tweede fase, de gunningsfase, beoordeelt de VMSW het voorontwerp. De CBO-jury toetst de ingediende voorstellen af aan de gunningscriteria en rangschikt de offertes binnen het beschikbare budget. Het is de raad van bestuur van de VMSW die, op basis van het juryvoorstel, finaal beslist.

In de derde en laatste fase, de onderhandelingsfase, gaat de private ontwikkelaar rond de tafel zitten met een SHM die vanaf dan als bouwheer optreedt. De onderhandelingen resulteren in een uitvoeringsdossier.



2 DESIGN & BUILD

In 2019 lanceerde de VMSW een nieuwe procedure Design & Build Vlaanderen. Dit was de eerste procedure voor Vlaanderen. De VMSW lanceerde in 2013 al een proefproject in West-Vlaanderen en in 2016 was er een Design & Build voor Limburg.

Via Design & Build zoekt de VMSW bouw-promotoren, aannemers en ontwikkelaars die sociale woningen ontwerpen en bouwen op percelen van de sociale woonactoren. De VMSW sluit een raamovereenkomst in elke Vlaamse provincie. Maatschappijen kunnen tijdens een periode van vier jaar opdrachten bestellen.

Raamovereenkomst voor alle provincies

In 2020 sloot de VMSW een raamovereenkomst met bouwonderneming Damman voor de provincies Oost- en West-Vlaanderen, Antwerpen en Vlaams-Brabant. Architecten Felix & Partners ontwerpen de woningen in West-Vlaanderen; voor de andere drie provincies werkt Damman samen met Sileghem & Partners. In Limburg sloot de VMSW een raamovereenkomst met FCS architecten (ontwerper) en Hemar Construct (bouwondernemer).

Net zoals bij de CBO-procedure neemt de VMSW de voorbereidende fase voor haar rekening. Zo wil de VMSW met de Design & Build-procedure de doorlooptermijn van een project sterk inkorten en op een tijdsefficiënte manier nieuwe sociale woningen helpen realiseren.

3 SVK PRO

Op 1 december 2020 lanceerde de VMSW de eerste SVK pro-procedure, na een proefproject in 2018. Met SVK Pro willen we het aantal ingehuurde SVK-woningen sneller helpen verhogen.

Via SVK Pro bouwen private initiatiefnemers (zoals bouwfirmas of projectontwikkelaars) woningen voor sociale verhuurkantoren (SVK's) die ze nadien ook 18 jaar lang aan hen verhuren. De private initiatiefnemers bouwen woningen op eigen grond en met eigen middelen.

Behoefteanalyse en procedure

In een voorbereidende fase bezorgen de geïnteresseerde SVK's een lastgeving en behoefteanalyse aan de VMSW. Via deze behoefteanalyse brengen de SVK's hun specifieke wensen in kaart: het aantal woongelegenheden per project, de voorkeur voor bepaalde typologieën, ...

In de eerste fase kunnen private initiatiefnemers zich inschrijven. Als ze voldoen aan de voorwaarden, komt hun voorstel in een lijst zonder rangschikking. In de tweede fase, de onderhandelings- en gunningsfase, ontvangen de geïnteresseerde SVK's deze lijst. De SVK's analyseren de concrete voorstellen en quoteren ze op basis van de prijs en kwaliteit.

Voordelen

De procedure kent heel wat voordelen voor de private initiatiefnemer. Eerst en vooral is er het verlaagde btw-tarief van 21% naar 12%, waardoor een bouwkost finaal 9% lager ligt. Daarnaast is de private initiatiefnemer zeker van verhuring, nog voor hij start met bouwen.

De initiatiefnemer geniet ook van de algemene voordelen van verhuren aan een SVK, zoals zekere huurinkomsten, verlaagd tarief onroerende voorheffing, ...

4 DESIGN & INSULATE

De VMSW lanceerde in 2020 ook de nieuwe Design & Insulate-procedure. Zo willen we ons inzetten voor een versnelde renovatie en isolatie van daken.

Twee raamovereenkomsten

Via Design & Insulate sloot de VMSW twee raamovereenkomsten, een voor regio Oost (Antwerpen, Limburg en een deel van Vlaams-Brabant) en een voor regio West (Oost- en West-Vlaanderen en een deel Vlaams-Brabant). Sinds 15 december 2020 kunnen SHM's opdrachten binnen deze raamovereenkomsten bestellen.

De VMSW beoordeelde en rangschikte de offertes en selecteerde per perceel een aannemer. Een SHM kan een specifieke offerte bestellen, op basis van een lijst met vastgestelde prijzen. Voor elk type dakrenovatie zijn eenheidsprijzen vastgelegd. De meest voorkomende types dakrenovaties en ook de na-isolatie van daken zijn mogelijk.

Zonder vooraf in te tekenen

Door te werken met een vast modelbestek winnen we tijd tegenover een klassieke aanbestedingsprocedure. De SHM kan onmiddellijk een aannemer aanstellen met al vastgelegde prijzen per onderdeel en de gekozen aannemer heeft voor minstens twee jaar zicht op een afzet in een groot gebied. Deze raamovereenkomsten zijn voor elke SHM beschikbaar zonder intekening vooraf.

Ervaringen uit de sector

Peter Vanommeslaeghe, directeur van DE ARK over de CBO-procedure



DE ARK realiseerde doorheen de jaren verschillende projecten via de CBO-procedure. **Peter Vanommeslaeghe** benadrukt dat het belangrijk is dat de

procedure een goede samenwerking is tussen alle partijen en dat ook de belangen van alle partijen worden behartigd.

Wat zijn voor u de voordelen van de CBO-procedure?

Peter: “De CBO-procedure zorgt voor een tijds-winst voor onze projectcoördinatoren, doordat de VMSW de eerste fasen voor haar rekening neemt. Bij DE ARK vinden we deze procedure vooral interessant in gemeenten waar de gronden schaars zijn en het Bindend Sociaal Objectief (BSO) nog niet bereikt is. De CBO is soms de enige manier om sociale woningen te integreren in een groot ontwikkelingsproject. Ik merk ook dat de projecten uit deze procedure onze blik op architectuur verruimen omdat de projectontwikkelaar soms een andere architectuur of constructiewijze voorstelt.”

Etienne Audenaert, directeur van WoonAnker Waas over Design and Build



WoonAnker Waas zag meteen het potentiële voordeel van Design & Build en ontwikkelde al 55 nieuwe woningen via deze procedure. **Etienne Audenaert** besloot voor enkele uitgeruste gronden

in Sint-Gillis-Waas de uitslag van de Design & Build-procedure af te wachten in de plaats van het klassieke traject te bewandelen.

Wat zijn voor u de voordelen van de Design & Build-procedure?

Etienne: “Het ‘klassiek’ traject omvat in voorbereidende fase de aanstelling van een ontwerper. Vervolgens ontwikkelen we stelselmatig het project; daarbij is een constante samenwerking tussen alle bouwpartners nodig. Daarna is er een aanbestedingsfase van ongeveer drie maanden. Met Design & Build kan een maatschappij dit voortraject overslaan. Ons eerste overleg met Damman vond in de zomer van 2020 plaats en eind 2021 hopen we de uitvoering op te starten. Dit is een relatief korte doorlooptijd. Binnen een klassiek traject is dit onmogelijk, laat staan voor meerdere projecten tegelijk.”





Op weg naar woonmaatschappijen in 2023

Tegen 1 januari 2023 moeten sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) en sociale verhuurkantoren (SVK's) één woonactor vormen met maar één speler per werkingsgebied: de woonmaatschappij. Najaar 2020 startte dit traject.

De VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen startten het ondersteuningstraject voor de lokale besturen, SHM's en SVK's nadat de Vlaamse Regering de algemene krijtlijnen voor de woonmaatschappijen principieel vastlegde. Het ondersteuningstraject gebeurt in nauw overleg met de koepelorganisaties VVH/VLEM, HUURpunt en VVSG. Het traject bestaat uit twee onderdelen: de vorming van de werkingsgebieden en van de woonmaatschappijen.

Ondersteuning werkingsgebieden

De woonmaatschappijen zullen in veel gevallen opereren in een werkingsgebied dat groter is dan het huidige werkingsgebied van een SHM of SVK. Lokale besturen hebben een trekkersrol om dit werkingsgebied te bepalen en moeten ten laatste op 31 oktober 2021 een voorstel indienen bij de Vlaamse Regering.

De VMSW en Wonen-Vlaanderen ontwikkelden een aantal datatools om lokale besturen te ondersteunen hierbij. Zo krijgen lokale besturen,

SHM's en SVK's inzicht in de lokale actoren die actief zijn in hun regio, wat hun leden- en aandeelhoudersstructuur is, in de huur- en/of koopactiviteiten, de grondreserves, het aantal betrokken huishoudens, ...

Daarnaast stelde Wonen-Vlaanderen een pool van externe facilitatoren samen. Sinds begin 2021 kunnen lokale besturen een beroep doen op deze deskundige bemiddelaars om de vorming van de werkingsgebieden te helpen faciliteren.

Ondersteuning vorming woonmaatschappijen

De eerste focus van het ondersteuningstraject ligt op de werkingsgebieden. In 2020 bereidde de VMSW wel al de ondersteuning voor de effectieve fusies tussen SHM's en SVK's voor. Zo werken we aan een draaiboek over hoe een fusie juridisch en feitelijk verloopt. Dit gaat over welke fusievormen er zijn, overdracht patrimonium, financiën, de erkenning, een gedragen missie en visie, ... Het draaiboek verschijnt in

het voorjaar 2021 online. Ook bereidden we een externe opdracht voor om facilitatoren aan te stellen om de effectieve fusies te begeleiden.

Infosessies

Om lokale besturen, SHM's en SVK's te informeren over het traject richting woonmaatschappijen, hielden we provinciale infomomenten voor SHM's en SVK's en een webinar voor lokale besturen. Op aanvraag gaven de VMSW en Wonen-Vlaanderen een toelichting op burgemeesteroverleggen.

 **Vragen?**
woonmaatschappij@vmsw.be

Via woonmaatschappij@vmsw.be kunnen alle actoren terecht met vragen. Veelgestelde vragen zijn te lezen in het extranet woonmaatschappijen bij de VMSW dat sinds november 2020 online is. Daar staat alle informatie over het traject en de ondersteuning.

OPLEIDINGEN

DIGITALE OPLEIDINGEN

68 video's (verdeeld over 6 webinarreeksen)

18 live webinars

84
opleidingssessies

1234
deelnemers

Globale tevredenheid opleidingen

- 4,7 SVK@Plus voor nieuwe super-users
- 4,6 Webinars nieuw leningenreglement
- 4,5 Infosessie CBO
- 4,4 Opleiding financiële planningtool SHM's
- 4,4 Opleiding boekhouding SHM's

Praktijkgerichte opleidingen

- 5/5 Infosessie CBO
- 5/5 Basiscursus overheidsopdrachten
- 4,9/5 Opleiding communicatie huurderskrant
- 4,7/5 SVK@Plus voor nieuwe super-users
- 4,7/5 Basiscursussen infrastructuur aanleg

24
opleidingen
in 2020

Aantal deelnemers

→ 189
Opleiding boekhouding SHM's

→ 99
Woningkenmerken gevorderden

→ 94
Uitvoeren van overheidsopdrachten

→ 83
Bijscholingen kredietbemiddeling

→ 80
Change management

100%

Aanbevolen aan collega's

- Vragensessie webinars inschrijven sociale huur
- Webinar antiwitwassen
- Inspiratietafels sociale diensten
- Webinars nieuw leningenreglement
- Webinars introductie nieuwe medewerkers SVK's

Opleidingen inspireerden voor dagelijkse werking

- 100%
Vragensessie webinars inschrijven sociale huur
- 93%
Introductie nieuwe medewerkers SVK's
- 93%
Inspiratietafels sociale diensten

“Digitalisering van het opleidingsaanbod in een stroomversnelling in 2020”

Als kenniscentrum verwerkt en verspreidt de VMSW actief kennis, statistieken en goede praktijken uit de sector. Een van de kerntaken is infosessies en opleidingen organiseren voor de sociale huisvestingssector. Olivia Demonie is de opleidingscoördinator die dit alles in goede banen leidt. Ze blikt terug op 2020 en vertelt wat de toekomst brengt.

Sinds 2016 heeft de VMSW een structureel opleidingsaanbod, verankerd in een opleidingsplan van twee jaar. Het opleidingsplan bevat de opleidingen die we ‘vast’ willen aanbieden. Daarnaast organiseren we ook ad hoc opleidingen, bijvoorbeeld bij nieuwe wetgeving of als er veel vraag is naar een bepaalde opleiding.

Voor elk wat wils

We organiseren opleidingen voor alle profielen bij de sociale woonactoren: technische of financiële medewerkers, medewerkers van verhuurdiensten en sociale diensten, ... We informeren ook zo vroeg mogelijk sociale huisvestingmaatschappijen (SHM's) die lager scoren op visitatiedoelstellingen en SHM's en sociale verhuurkantoren (SVK's) in begeleiding.

Digitalisering

Door de coronacrisis kwamen de digitale opleidingen in een stroomversnelling. In 2020 zetten we bijna alle opleidingen om in live webinars via Microsoft Teams, in opgenomen webinar reeksen of een combinatie van beide. Dit wisten de woonactoren zeker te appreciëren.

We leerden in 2020 ook interactieve online tools zoals Mentimeter of Google Jamboard kennen en gebruiken. Via deze tools kan je live vragen stellen aan de deelnemers via polls of kunnen deelnemers samen op een whiteboard brainstormen.

Voor opgenomen webinars gingen we op zoek naar een mooie en professionele huisstijl die ook enkele vaste video-elementen integreert.

Evalueren is weten

We hebben een aantal evaluatienormen. Zo streven we naar een score van 4 op 5 voor elke

opleiding. Daarnaast willen we dat onze eerder luistergerichte en/of theoretische opleidingen ook praktijkgericht blijven. Bij onze interactieve opleidingen, zoals bijvoorbeeld interviews, willen we dat deelnemers van elkaar kunnen leren en geïnspireerd zijn om met de informatie aan de slag te gaan in hun dagelijkse werking. We meten dit via evaluatieformulieren die de deelnemers na elke opleiding ontvangen.

Trainers

Onze trainers zijn interne collega's of externe partners. We ondersteunen de interne collega's door jaarlijks voor hen de opleiding train-the-trainer te organiseren.

Toekomst

Onze ambitie is om verder in te zetten op de digitalisering van het opleidingsaanbod. Dit mag nog professioneler en in de toekomst gecombineerd worden met ons fysieke aanbod.

We werken samen met onze fusiepartner het agentschap Wonen-Vlaanderen aan een gezamenlijk opleidingsplan en gelijke evaluaties.

Olivia Demonie
opleidingscoördinator



Sociaal wonen tijdens de coronacrisis

Samen staan we sterker

Op 18 maart 2020 ging België in lockdown tegen de verspreiding van het coronavirus. Sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) en sociale verhuurkantoren (SVK's) sloten ook tijdelijk de deuren, maar de dienstverlening van de sector en de VMSW bleef overeind. De VMSW nam verschillende initiatieven om de sector en sociale ontleners te ondersteunen tijdens de coronacrisis.

Duidelijk adres voor vragen

De VMSW startte een meldpunt corona voor de SHM's. Zo is er voor onze klanten een duidelijk adres waar ze terecht kunnen met hun vragen over corona en de impact ervan op hun werking. De VMSW zorgt dat de vraag bij de juiste persoon terecht komt. Voor de antwoorden overlegt de VMSW met Wonen-Vlaanderen en de minister van Wonen.

De VMSW kreeg ook via haar reguliere helpdesks extra vragen. De helpdesks en experts van de VMSW bleven het eerste contactpunt voor deze vragen over corona en de werking van de sociale woonactoren. De juristen van de VMSW waren in tweede lijn ook beschikbaar.

Tips en informatie

De VMSW bundelde voor de SHM's en SVK's verschillende tips in een nieuwsfeed op Woonnet en SVK-intranet. Sociale woonactoren vonden er tips rond crisiscommunicatie, kwetsbare groepen bereiken, digitale veiligheid, digitaal vergaderen, ... Ook de informatie van Wonen-Vlaanderen staat daarbij, zodat de klanten alles op één plaats vinden.

Alleen bij dringend nieuws (zoals bijvoorbeeld de nieuwe maatregelen sociale huur) stuurden we een nieuwsflash. Wekelijks stuurden we een gebundeld overzicht van alle nieuwe meldingen in deze feed naar onze klanten. Wie dus niet de tijd had om Woonnet of het SVK-intranet te raadplegen, was zo wel meteen op de hoogte van alle nieuws.

Handleiding en protocol werking woonactoren

De VMSW werkte in april 2020 een handleiding uit voor sociale huur op basis van de Beslissingen Vlaamse Regering en de nota van Wonen-Vlaanderen. Hierin lezen SHM's en SVK's hoe ze tijdens de coronacrisis verder konden inschrijven, toewijzen, ... Ook voor SHM's met koopwoningen maakte de VMSW een handleiding kopen en lenen.

Op 23 oktober 2020 keurde de Vlaamse Regering het protocol goed voor de werking van de woningmarkt tijdens de coronapandemie. Het protocol bouwde verder op het vele voorbereidende werk, zoals de handleiding, en op de ervaringen uit de eerste maanden van de pandemie. Het protocol is een draaiboek: sociale woonactoren lezen welke maatregelen voor

hun werking gelden tijdens elke kleurcode.

Bevraging impact corona

De VMSW monitorde de impact op de werking van de SHM's en SVK's. Zo konden we het nodige cijfermateriaal verzamelen voor het beleid. Met juiste cijfers kan ook de VMSW met haar ondersteuning hierop flexibel afstemmen of voorstellen voorleggen aan de minister van Wonen.

Sterk uitgebouwd online opleidingsaanbod

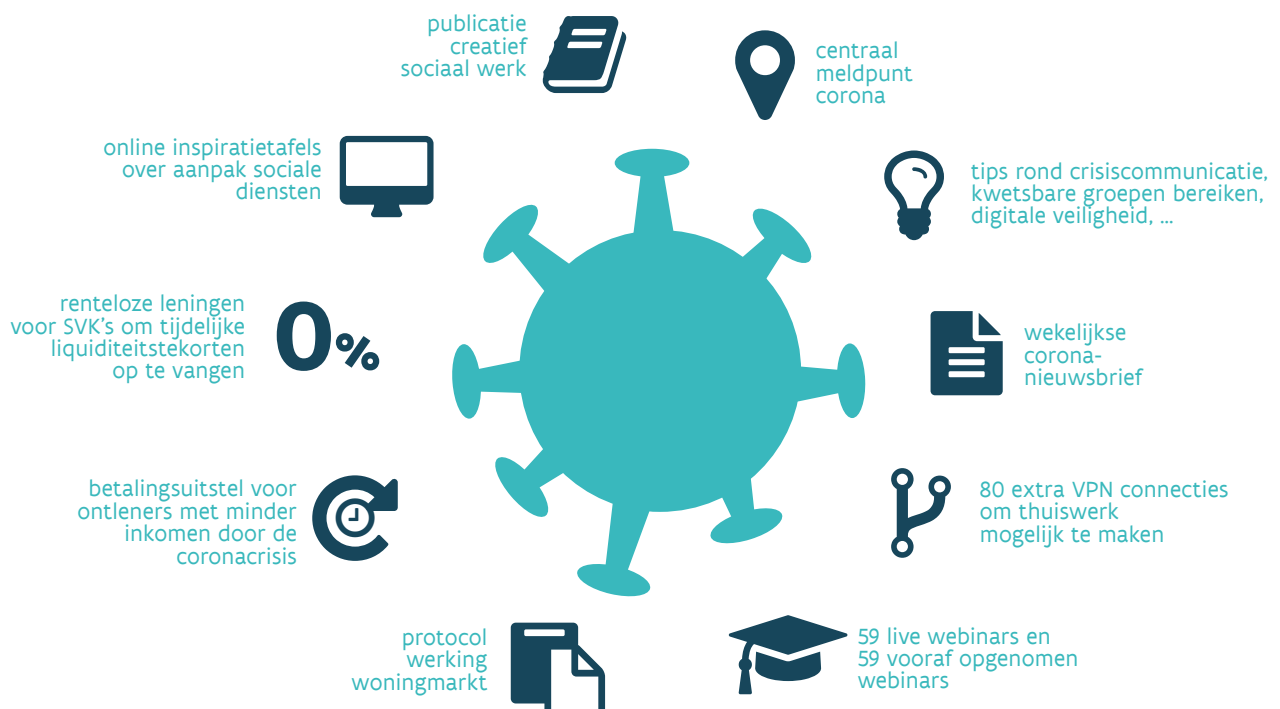
Voor de coronacrisis was het opleidingsaanbod van de VMSW sterk gericht op fysieke opleidingen. Maar de coronacrisis bracht de digitale opleidingen in een versnelling; en dat bewijzen de cijfers: in 2020 maakten we 59 vooraf opgenomen webinars voor onze klanten. Ook live webinars waren in trek: zo organiseerden

we 59 live sessies. De (vooraf opgenomen) webinars voor de sociale woonactoren bieden we aan op Woonnet en SVK-intranet.

[lees ook artikel op pagina 11.](#)

Thuiswerk faciliteren

De overheid nam de maatregel om zo veel als mogelijk thuis te werken. De VMSW wil ook aan haar klanten de mogelijkheid bieden om maximaal van thuis uit te werken en onze toepassingen te gebruiken. We bestelden extra VPN connecties bij Proximus om de connectie met Woonnet mogelijk te maken. Zo konden de werknemers van SHM's op een veilige manier de Woonnet-applicaties (zoals opvragen persoonsgegevens, FIS, ...) gebruiken. De VMSW heeft ruim 80 extra connecties opgezet voor zowel SHM- als SVK-medewerkers.



Renteloze leningen voor SVK's

De VMSW hielp de beslissingen van de Vlaamse Regering mee uitvoeren. Zo besliste de Regering in april 2020 om renteloze leningen aan te bieden aan sociale verhuurkantoren via de VMSW. Deze lening moet de sociale verhuurkantoren toelaten om tijdelijke liquiditeitstekorten door de coronavirusmaatregelen op te vangen.

De Vlaamse Regering besliste ook om de werkingssubsidie van de sociale verhuurkantoren versneld uit te keren, waardoor de nood aan een dergelijke lening zich mogelijk niet onmiddellijk stelde.

De VMSW zette daarvoor een systeem voor de kredietwaardigheidsbeoordeling van de sociale verhuurkantoren op.

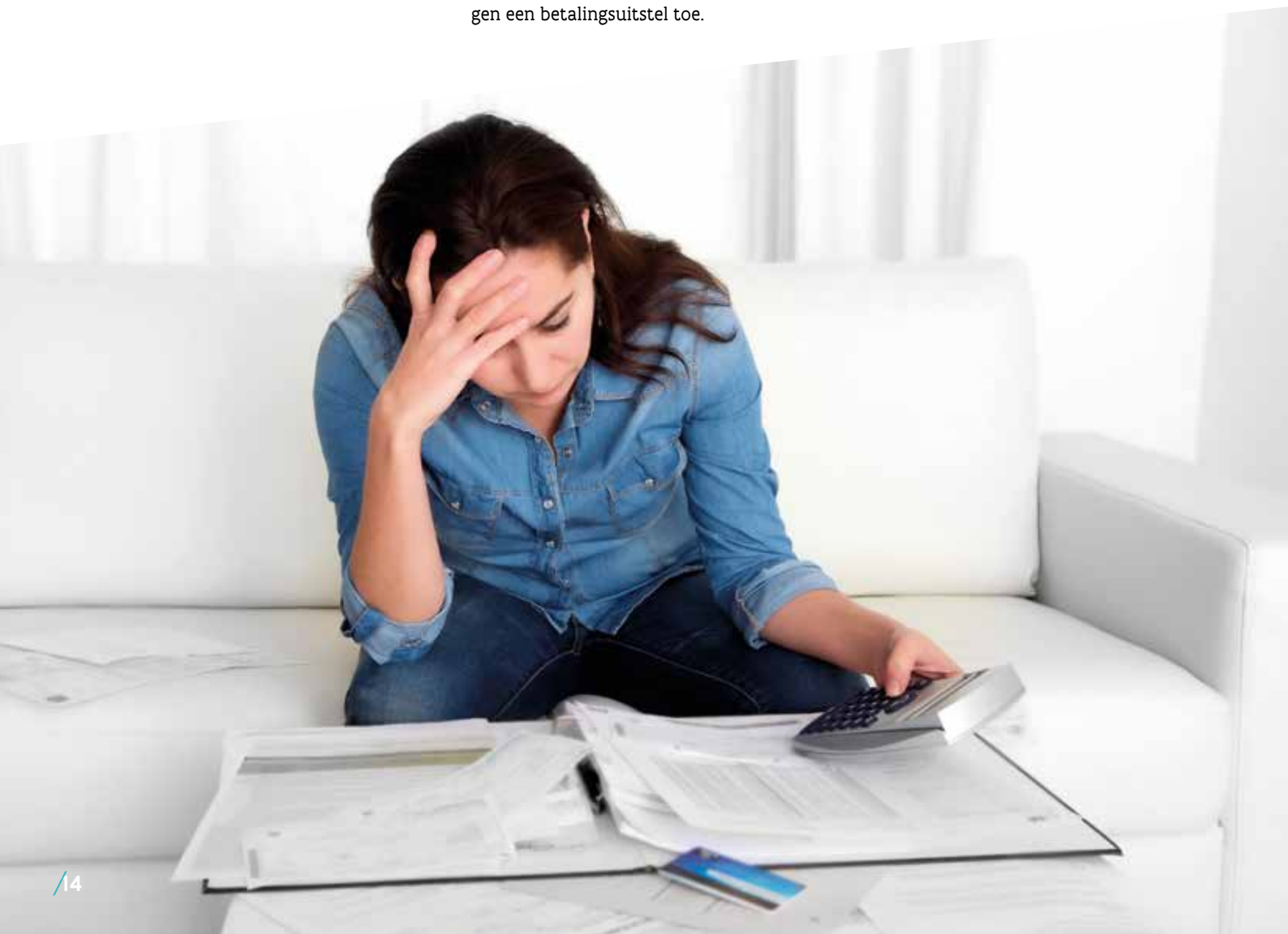
Hulp bij betalingsproblemen

Al snel kreeg de VMSW veel vragen van haar ontleners over betalingsuitstel. In april 2020 besliste de Vlaamse Regering om betalingsuitstel toe te kennen aan ontleners die door de coronacrisis minder inkomen hebben. Betalingsuitstel is ook mogelijk voor ontleners die met ziekteverlof zijn door het coronavirus en daardoor minder inkomen hebben.

Het betalingsuitstel hield in dat de afbetaling van de lening stopt voor maximaal de komende 6 aflossingen, dit tot uiterlijk 31 oktober 2020. Nadien werd deze datum verlengd naar 31 december 2020. De maanden dat de ontleners niet betaalde, komen bij de duurtijd van de lening. In 2020 kende de VMSW voor 3.145 leningen een betalingsuitstel toe.

Creatief sociaal werk

In november 2020 organiseerde de VMSW online inspiratietafels voor de sociale diensten van de sociale huisvestingsmaatschappijen. Deelnemers wisselden ervaringen uit over wat ze beleefden, waar ze zich zorgen om maakten en welke creatieve manieren ze bedachten om hun werk goed te kunnen blijven doen. De praktijken en initiatieven die aan bod kwamen, bundelde Zinsspeling voor en met de VMSW in de publicatie 'Laveren in woelige wateren: creatief sociaal werk in de huisvestingsmaatschappijen tijdens de coronacrisis'.

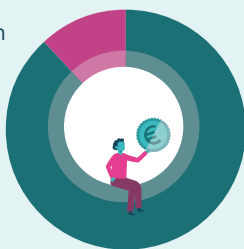


FINANCIËLE CIJFERS

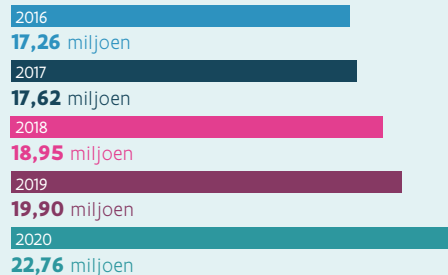
TOTAALBEDRAG OP DE REKENING-COURANT VAN SHM'S BIJ DE VMSW

85 miljoen
SHM's met alleen
koopactiviteit

628 miljoen
SHM's met
huuractiviteit



EVOLUTIE TOTAAL OP REKENINGEN SVK'S



gemiddeld op de
rekening per SHM
(huursector)

7,9
miljoen

gemiddeld op de
rekening per
woning in beheer
(huursector)

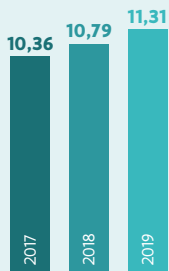
3945
euro

gemiddeld op de
rekening per SVK

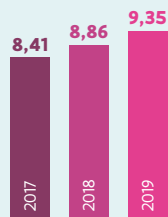
0,53
miljoen

gemiddeld op de
rekening per
woning in beheer

1914
euro



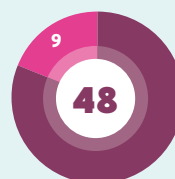
evolutie waarde
patrimonium SHM's
- in miljard



evolutie waarde schulden
bij SHM's - in miljard
(binnen & buiten de VMSW)



sociale huisvestings-
maatschappijen
in begeleiding



sociale verhuur-
kantoren in
begeleiding

De VMSW in tijden van corona

Het jaar 2020 zal voor altijd in ons geheugen gegrift staan als het jaar van het thuiswerken. Om de gekende reden – de coronapandemie – zag dit jaar er helemaal anders uit dan we ooit hadden vermoed. Zo verliep het voor onze personeelsleden.

De omschakeling naar maximaal van thuis uit werken gebeurde plotseling. De VMSW probeerde om tijdens dit rare jaar toch voor verbondenheid en collegialiteit te zorgen. Een overzicht van alle welgesmaakte acties kan dus niet ontbreken.

maart | Thuiswerkende collega's in beeld

De federale en Vlaamse Regering roepen op om zoveel mogelijk thuis te werken, om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. We nemen deze oproep ter harte en geven het goede voorbeeld. Dat blijkt uit de foto's die we ontvingen. We werken, maar anders. Uit zorg voor onszelf en voor elkaar. Ook dit is collegialiteit.

april | Kaartje als hart onder de riem

We zorgden voor een kaartje in de bus bij alle collega's, als hart onder de riem. Omdat deze periode niet altijd gemakkelijk is, omdat we moeten volhouden, omdat we nog altijd samen de VMSW zijn, maar dan apart en elk in ons 'kot'. Zo

helpen we elkaar en iedereen rond ons het best.

mei | Collega's in tijden van corona

We moeten maximaal thuisblijven om het contact met andere personen die niet onder hetzelfde dak wonen maximaal te vermijden. Hierdoor hebben we als collega's veel minder contact met elkaar. Daarom organiseren we op het intranet de rubriek 'collega's in tijden van corona'. Collega's stuurden foto's van hoe ze in beweging bleven, welke klussen ze deden en hoe het was om thuis te werken met de kinderen erbij. Zo zagen we elkaars avonturen nog eens passeren.

mei | Verdeling mondklappers

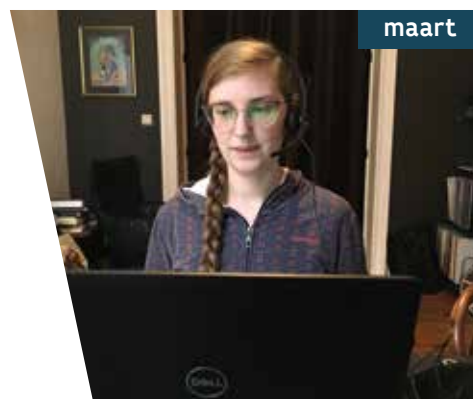
We ontvingen op 7 mei de eerste mondklappers voor onze organisatie via Het Facilitair Bedrijf. Deze mondklappers zijn voor de collega's die sinds midden mei hun externe taken terug intensiever opnemen. In een volgende lading kregen alle andere personeelsleden mondklappers toegestuurd thuis. De collega's van onze eigen dienst facilitair beheer zorgden voor de verdeling.



maart



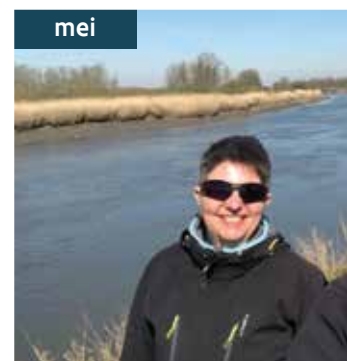
april



maart



mei



mei



juli



maart



mei

juli | Schakelen naar online opleidingen

Met de coronacrisis kwamen de online opleidingen in een stroomversnelling. Verschillende collega's zetten zich in om live webinars via Teams en vooraf opgenomen webinars te organiseren. We leerden ook online tools gebruiken zoals Mentimeter, waarmee je live een bevraging kan organiseren tijdens je vergadering of opleiding. Bij een webmeeting over de klimaatdoelstellingen gebruikten we deze tool met 72 deelnemers tegelijk.

juli | Medewerkers die niet 100% thuiswerken

Onze werfcontroleurs controleren de werven van infrastructuurwerken. Dat bleven ze doen tijdens de coronacrisis, maar natuurlijk met de nodige voorzorgsmaatregelen.

Plaatproeven uitvoeren op een werf? Deze werken gebeurden op voldoende afstand van elkaar en met een mondkap aan.

De collega's van het facilitair beheer bleven de hele coronaperiode af en toe naar het Vlaams Administratief Centrum (VAC) in Brussel gaan om onze post te verdelen, te sorteren en te verzenden. Dat gebeurde op een andere manier dan vroeger.

Zo moeten onze collega's, net als iedereen, mondkapjes dragen op het openbaar vervoer en voldoende afstand van andere reizigers bewaren.

september | "Jij bent goud waard"

Op 13 september was het wereld chocoladedag. Een ideaal moment om elke collega te bedanken voor het harde werk met een klein cadeautje in de brievenbus.

december | Hallo VMSW-radio

De VMSW bracht de kerstsfeer bij de collega's thuis met een exclusieve VMSW-radio uitzending. We stelden een heuse VMSW top 20 samen met de lievelingsplaten van heel wat collega's. Studio Brussel presentator Bert Van Steenberghe praatte de plaatjes aan mekaar. Tussendoor was er tijd voor complimentjes, een quiz en 'waar of niet waar' verhalen.



juli



mei



december

Naar één overheidsagentschap voor wonen

Onze organisaties, de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen, moeten tegen 1 januari 2023 één agentschap voor wonen vormen. Hoe we deze fusie op Vlaams niveau uitwerken en wat dit betekent voor de sector sociaal wonen, vroegen we aan de leidend ambtenaren van beide organisaties, Ben Forier en Helmer Rooze.

In het regeerakkoord van de Vlaamse Regering stond het als één van de bestuurlijke uitdagingen voor het beleidsveld Wonen: de fusie van de VMSW en Wonen-Vlaanderen. Een politieke beslissing dus, maar is daarmee alles gezegd? **Helmer Rooze**, administrateur-generaal van Wonen-Vlaanderen en **Ben Forier**, gedelegeerd bestuurder van de VMSW, vinden alvast van niet.

Ben: "Onze organisaties werken al goed samen. Die samenwerking werd de laatste jaren alleen maar intensiever omdat we de voordelen zagen, voor onszelf en onze klanten. De fusie moeten we dus vooral zien als een kans om die samenwerking uit te breiden, efficiënt te stroomlijnen en structureel te verankeren in een sterk nieuw agentschap."

Helmer: "We willen het unieke Vlaamse aanspreekpunt voor het beleidsveld Wonen worden, voor alle mogelijke stakeholders, particulier of professioneel. Ik hoop oprecht dat we met gebundelde krachten nog sterker kunnen werken aan het grondrecht op wonen."

Engagement

1 januari 2023, dan moet het nieuwe agentschap officieel uit de startblokken. Dat lijkt ver weg, maar toch zijn beide organisaties al druk bezig met het fusietraject. Achter de schermen lopen twee trajecten, het juridisch-financiële

en het organisatorische. Een stuurgroep stuurt deze deeltrajecten aan, begeleid door een projectteam en meerdere themawerkgroepen met collega's van beide organisaties.

Ben: "Doordat de VMSW een extern verzelfstandigd agentschap is, met een onafhankelijker financieel beheer en een raad van bestuur, maakt dit de fusieoperatie complexer dan bij een fusie van twee interne agentschappen. We moeten bekijken wat juridisch-financieel de beste oplossing is."

Helmer: "Daarnaast willen we op 1 januari 2023 niet alleen een organisatie 'op papier' zijn. We willen nu al groeien naar één organisatie, met één missie, ambities, organisatieprincipes en met één organogram. Daarom loopt het organisatorische traject tegelijkertijd waarbij we nu toewerken naar die grotere strategische structuur. Hiervoor bevroegen we alle personeelsleden in september 2020 via een digitaal participatiemoment. We wilden goed alle vragen, meningen, bezorgdheden, ... van onze personeelsleden capteren."

Ben: "Opvallend daarbij was de eensgezindheid en positieve ingesteldheid van de personeelsleden. De meerderheid staat open voor de fusie en ziet het als een kans om onze impact op wonen te versterken."

Helmer: "Als rode draad is er duidelijk het engagement voor wonen: dat is wat ons verbindt over beide organisaties heen. In dat engagement voelen we een grote gedrevenheid voor de inhoud en voor onze klanten. Dat moeten we capteren in het verhaal van onze nieuwe organisatie."

Een thuis voor iedereen

Dat verhaal van de nieuwe organisatie kreeg eind 2020 vorm met de nieuwe naam, Wonen in Vlaanderen en de slogan 'Een thuis voor iedereen'.

Helmer: "Wonen in Vlaanderen wil samen met zijn partners kwaliteitsvol, toegankelijk, woonzeker en betaalbaar wonen mogelijk maken voor alle inwoners in Vlaanderen. Dat is onze missie."

Ben: "Onze visie drukken we uit met vier rollen, drie posities en vier krachtlijnen. Zo willen we onze dienstverlening aan de burger, de lokale besturen en de woonactoren kwaliteitsvol en laagdrempelig houden. We gaan duurzame verbindingen aan met lokale besturen en woonactoren. We bouwen aan een sterk partnerschapsmodel. En we maken met een brede blik woonbeleid."

Helmer: "Onze klanten kregen een stem via de koepelorganisaties die we al interviewden. Maar ook in het verdere traject zal een bredere groep van belanghebbenden nog aan bod komen."

“We zijn pas
geslaagd als
personeelsleden
én klanten zich
thuisvoelen in de
nieuwe organisatie.”

Geslaagd?

Tot slot: het nieuwe agentschap ‘op papier’ rondkrijgen tegen 1 januari 2023, is één succes, maar maakt het nog niet tot een succes. Wanneer zal de nieuwe organisatie écht geslaagd zijn?

Ben: “Als interne collega’s elkaar niet meer zien als iemand van de vroegere VMSW of het vroegere Wonen-Vlaanderen, maar echt als rechtstreekse collega’s van één organisatie. Dan pas zijn we geslaagd in het vormen van één organisatie met één verhaal. Collega’s zullen dat dan ook uitstralen naar de klanten.”

Helmer: “Heel belangrijk, want het zijn de personeelsleden die de nieuwe organisatie zullen vormen, zijn en uitdragen. Zonder hen zal het niet lukken. Daarnaast moeten onze klanten in ons hun partner, kenniscentrum, dienstverlener, ... zien over alles wat met wonen in Vlaanderen te maken heeft. Om dus in ons thema te blijven: iedereen, intern en extern, moet zich thuisvoelen in de nieuwe organisatie, dan pas zijn we geslaagd.”



VLAAMSE WOONLENING



28.026 leningen in beheer bij de VMSW

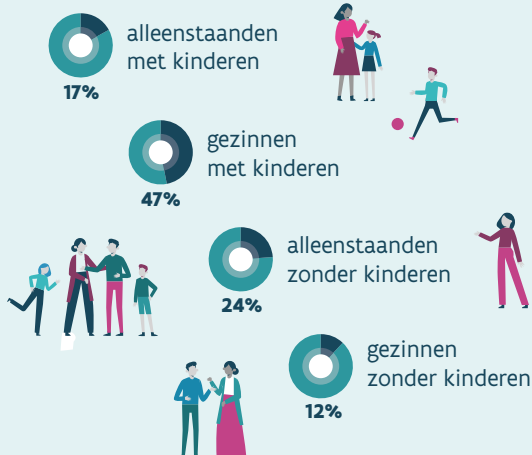
24,5 jaar gemiddelde leningsduur

3,12 miljard euro totaal uitstaand kapitaal

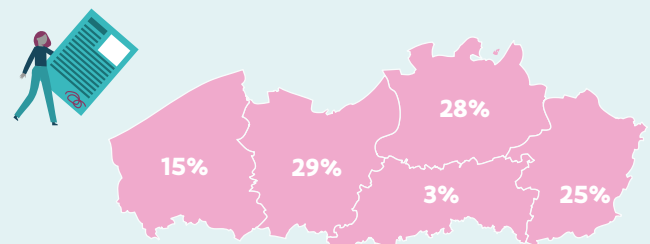
174.150 euro is het gemiddeld leningsbedrag

3145 leningen kregen betalingsuitstel door de coronacrisis

GEZINSSAMENSTELLING



VERDELING AKTEN PER PROVINCIE



Rekening-courant van de sociale verhuurkantoren onder de loep

Via de verplichte kwartaalrapporteringen door de sociale verhuurkantoren (SVK's) heeft de VMSW een zicht op de evolutie van hun financiële situatie. Een onderdeel van deze rapportering is het banksaldo op de rekening-courant. Een analyse daarvan leert de VMSW meer over de SVK's in het algemeen en over elk SVK individueel.

Sinds 2019 moeten alle gesubsidieerde SVK's het saldo van de zicht- en beleggingsrekeningen en de openstaande saldi van leningen die ze hebben rapporteren aan de VMSW. Sinds 2020 kwamen daar ook nog de vervaldbalansen van de vorderingen en schulden en de kasstroomrapportering bij.

Via deze kwartaalrapporteringen krijgt de VMSW een zicht op de huidige financiële situatie van de SVK's. We legden knipperlichten vast die een objectieve maatstaf zijn om de financiële gezondheid van een SVK te meten. Als er een knipperlicht gaat branden, vragen we aan het SVK om vier opeenvolgende kwartalen uitgebreider te rapporteren over hun kasstroom. Dit is een preventieve maatregel: het wil niet meteen zeggen dat een SVK financiële problemen heeft. In 2020 dienden 20 van de 48 SVK's zo een uitgebreide kasstroomrapportering in. Een analyse van de rekening-courant, leert ons enkele zaken.

1 Logische evolutie door subsidies

In de evolutie van de rekening-courant ziet de VMSW een logische trend die ze kan verklaren door het moment waarop de SVK's hun subsidies ontvangen. In 2020 ontvingen SVK's uitzonderlijk 40% van hun basis- en aanvullende subsidie in het eerste kwartaal en 50% in het tweede kwartaal. Dit was door de coronacrisis sneller dan andere jaren, als voorschot om de financiële moeilijkheden door corona op te vangen. We zien hierdoor een logische algemene stijging van de rekening-courant in de eerste jaarhelft (naar 29 miljoen) en een daling in de tweede jaarhelft (naar 23 miljoen).

2 Bedrag per woning in beheer

Om een goede vergelijking te maken tussen de SVK's onderling, kijkt de VMSW ook naar de evolutie van het bedrag op de rekening-courant per woning in beheer.

De gemiddelde huurprijs per woning bedraagt in de sector 475 euro. We vermenigvuldigen dat bedrag met twee tot 950 euro en nemen dat als grens. Als een SVK minder dan 950 euro per woning op de rekening-courant heeft staan, moet het uitgebreider rapporteren. In 2020 zaten er vijf SVK's in deze situatie.

3 Op maat bekeken

Elk SVK verschilt natuurlijk in grootte. Dus maakt de VMSW ook vergelijkingen individueel voor elk SVK. Zo gaan we na of de rekening-courant van een SVK geen drie kwartalen op rij daalt met minstens 5%. We kijken ook wat de situatie was in hetzelfde kwartaal een jaar eerder. Daalde dit met 20% of meer, dan is dit een knipperlicht. Ook kunnen er signalen op basis van het vorige kwartaal zijn. Zo is een daling van meer dan 30% in kwartaal 3 of 4 een knipperlicht. In kwartaal 1 en 2 springt een daling van meer dan 5% eruit. Op basis van dit soort individuele analyses, vroegen we 15 SVK's om uitgebreider te rapporteren.

Wijk Meulenberg: een veilige wijk met kansen voor spel en ontmoeting

De voorbije jaren zette Kempisch Tehuis flink in op een metamorfose van de wijk Meulenberg in Houthalen-Helchteren. Na jaren voorbereiding bouwde de maatschappij sinds 2014 al 130 nieuwe woningen. Het architectenbureau waardeerde de Meulenberg op tot een aangename en veilige wijk die kansen biedt voor spel en ontmoeting. De VMSW ondersteunde bij de infrastructuraanleg.

Een beeldbepalend element voor de wijk Meulenberg in Houthalen-Helchteren waren de vier woontorens. Deze appartementen waren een voorbeeld van een sociaal huisvestingsproject uit de jaren '70. De maatschappij wilde de leef- en woonkwaliteit verbeteren van de 84 gezinnen die in de vier oorspronkelijke torens woonden. Daarom bouwde ze in twee fases 58 nieuwe appartementen en 43 nieuwe eengezinswoningen in de plaats. In de derde fase van het project sloopte Kempisch Tehuis de laatste twee torens. De wooneenheden zijn trapsgewijs in groepjes van vier ingeplant zodat de zichten gesloten worden. De aaneenschakeling bevordert bovendien de compactheid en daarmee ook de energiezuinigheid en lagere kostprijs.

Het project is een mix van verschillende types van woningen voor een verscheidenheid aan gezinssamenstellingen (senioren, jonge gezinnen en gezinnen).

Ruimte voor welzijn

Kempisch Tehuis werkte nauw samen met de gemeente Houthalen-Helchteren. Zij maakten middelen vrij voor een gemeenschapsruimte in het laatste nieuwbouwcomplex. Daar zullen de opbouwwerkers van RIMO wijkwerking zich inzetten om het sociale leven in de wijk te ondersteunen. De afgelopen jaren fleurden deze opbouwwerkers en de bewoners verloederde hoekjes in de wijk op met straatkunst. Het rotondekunstwerk De Sink van Meulenberg won zelfs de Federale Armoedeprijs in 2017.

Groen wonen

Om het groene karakter van de wijk te accentueren werden de hellingen beplant en wadi's aangelegd. De achtertuinen maken deel uit van een doorlopende groene zone. Tijdens de derde fase van dit grootschalige project bouwde Kempisch Tehuis woningen en appartementen rond een binnenplein. Op die manier creëerden ze een overdekte 'hangplek' voor de jongeren uit de buurt en een veilige, verkeersvrije plaats voor kinderen om te spelen. Aan het begin van de wijk is er een school en een moskee. Tot slot is het belangrijk om een veilige weg voor voetgangers en fietsers te voorzien. Dat deed de maatschappij door zachte doorgangen doorheen de wijk te maken. Het groene plein in het midden van de wijk zal volgend jaar ook opgewaarderd worden.



Doorheen de wijk zijn er zachte doorgangen die een veilige weg vormen voor de voetgangers.



Match met de omgeving

De gevelmaterialen spelen een grote rol in de uitstraling en integratie met de omgeving. De warme rode tinten van de stenen passen bij de context en het concept. Ook zorgen kleurvlakken voor een mooi schouwspel. Ze versterken de warme en sociale uitstraling van het project.

Toekomst

Kempisch Tehuis start in maart 2021 een vierde fase. Dan zal ze zes seniorenwoningen en 36 zogenaamde terraswoningen uit het begin van de jaren '70, die tegen de 'Meulenberg' zijn aangebouwd, slopen. In de plaats komen kleine appartementen en gezinswoningen. De bedoeling is om ze beter te integreren door ervoor te zorgen dat de leefruimten uitgeven op de tuin en niet langer de slaapkamers zoals dat nu het geval is.

In totaal spendeerde Kempisch Tehuis meer dan 31 miljoen euro in de wijk sinds 2014. Wie er al 10 jaar niet meer geweest is, gaat het daar niet meer herkennen.

Eerste bevindingen van de accountmanagers

Eind 2019 startten binnen de VMSW twee accountmanagers op. Ze ondersteunen de sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) bij vragen en zijn een extra aanspreekpunt. In 2020 hielden ze een eerste gespreksronde met de directeurs van de SHM's. Op hun wit blad kwamen de volgende bevindingen te staan.

1 Communicatie

De VMSW krijgt schouderklopjes voor haar uitwisselingsmomenten en modeldocumenten. Daarvan willen de woonactoren graag meer. Ze willen ervaring en praktijken kunnen uitwisselen met elkaar. Ook verwachten ze dat de VMSW de sector positief in het nieuws brengt. De Sociaal Wonen dag vonden ze een leuk initiatief. Er komt veel informatie af op een SHM-medewerker; vaak in de vorm van een nieuwsflash. De hoeveelheid of het tempo kon beter. De VMSW stuurt sinds het najaar van 2020 enkel dringend nieuws naar de mailbox en werkt met duidelijke weekoverzichten.

2 ICT

De SHM's zijn tevreden over de ondersteuning die ze krijgen bij hun website. Ze willen ook betrokken worden bij de uitbouw van de toepassingen van de VMSW, zoals dat nu voor het projectportaal al gebeurt. Het aanbod van ICT-toepassingen vinden ze te versnipperd en niet gebruiksvriendelijk. De sector verliest zo het overzicht op data en projecten. De VMSW integreert nu alle processen en data om woonprojecten op

te volgen in het nieuwe Projectportaal. Gebruikerservaringen nemen we in werkgroepen ook structureel mee.

3 Databeheer

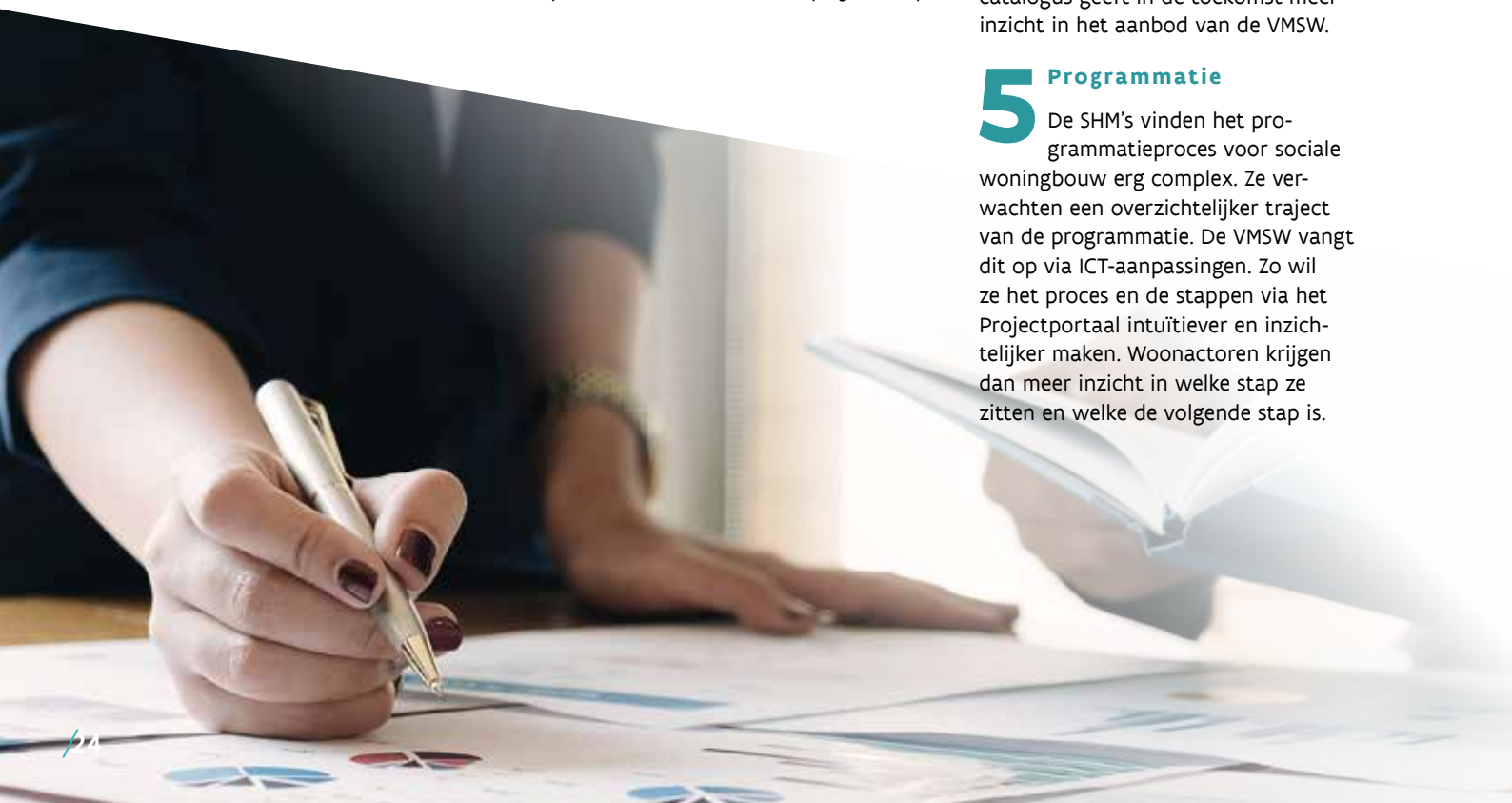
In de gesprekken tonen de directeurs zich tevreden over de oplossingsgerichte ondersteuning die de VMSW biedt als er fouten gemeld werden. Wel vragen ze naar een centrale databank met accurate data, meer automatisering en een bredere toegankelijkheid voor alle betrokkenen. Ook hier speelt de VMSW op in via het Projectportaal. Daarnaast komt er tegen 2023 ook een centraal inschrijvings- en woningregister.

4 Personeelsorganisatie

Het engagement en de respons via e-mail van de personeelsleden ervaren de SHM's als positief. Ze missen wel persoonlijk contact en een overzicht van de dienstverlening en contactpersonen. De accountmanagers vervullen de rol van centraal aanspreekpunt, als de SHM niet weet bij wie ze terecht kan of als een vraag op een hoger niveau bekeken moet worden. Een diensten-catalogus geeft in de toekomst meer inzicht in het aanbod van de VMSW.

5 Programmatie

De SHM's vinden het programmatieproces voor sociale woningbouw erg complex. Ze verwachten een overzichtelijker traject van de programmatie. De VMSW vangt dit op via ICT-aanpassingen. Zo wil ze het proces en de stappen via het Projectportaal intuïtiever en inzichtelijker maken. Woonactoren krijgen dan meer inzicht in welke stap ze zitten en welke de volgende stap is.



VRAAG HET AAN DE VMSW

KLACHTEN



- Onontvankelijk
- Ontvankelijk

klachten over:

- × lening Vlaamse Woonlening
- × schuldsaldoverzekering
- × infrastructuurwerken
- × aanleveren juiste documenten

PARLEMENTAIRE VRAGEN

134

parlementaire vragen

over:

- × wachtlijsten
- × financiële begeleiding SHM's
- × corona (huurprijs, uithuiszettingen, impact, bouwsector)
- × energie: premies, zonnepanelen

HELPDESK TOOL WONINGKENMERKEN

893

mails

over:

- × huurschatter: hoe fout rechtzetten?
- × energiecorrectie: voorschot aanrekenen?
- × PV-forfait: welke optie aanrekenen?

PERSVRAGEN

9

persvragen

over:

- × huurprijzen
- × financiële leefbaarheid
- × energiedoelstellingen 2050

HELPDESK VASTGOED

1503

vragen

over:

- × wederinkopen van sociale woningen (prijs)
- × overdracht woningen OCMW's en gemeenten naar SHM's
- × voorkooprechten, in oude verkoopbestekken

HELPDESK SOCIALE HUUR (SHM+SVK)

2.982

vragen van sociale huisvestingsmaatschappijen

1.813

vragen van sociale verhuurkantoren

4795

vragen

INFO@VMSW.BE

2136

vragen aan info@vmsw.be

709

over lopende sociale leningen

460

over nieuwe sociale leningen

268

over sociale huur

Dat zijn:

- × **362** telefoons
- × **4.433** e-mails

over:

- × inschrijvings- en toewijzingsvoorwaarden
- × toewijzingsregels
- × huurprijsberekening en -herziening
- × huurdersopvolging
- × opzeg/overlijden

EXPERT LEGT UIT

Leningen- reglement

Sinds 1 januari 2021 is er een nieuw leningenreglement. Het bepaalt de verschillende types leningen en onder welke voorwaarden de VMSW leningen aan initiatiefnemers kan verstrekken.

De VMSW geeft gesubsidieerde en marktconforme financiering aan sociale woonactoren. De details van deze financiering staan in het leningenreglement.

Wat wijzigde er aan de leningen?

Het nieuwe leningenreglement introduceert nieuwe looptijden voor de marktconforme leningen. Voor de annuïteitenleningen (met jaarlijkse kapitaalsaflossing) en de vaste vervaldagleningen heeft de initiatiefnemer nu meer keuzemogelijkheden. Zo kan die bijvoorbeeld op 4 of 15 jaar een marktconforme lening aangaan. De looptijd van de gesubsidieerde FS3-lening blijft ongewijzigd.

Ook de opnameperiode wijzigt. Die gaat van 3 naar 5 jaar. De aflossingsfase start nog altijd na de voorlopige oplevering, na de melding van de laatste geldopname of uiterlijk 5 jaar na de datum van de leningsovereenkomst.

Tot slot is de wederbeleggingsvergoeding voortaan beperkt tot maximaal 6 maanden interest.

Kunnen initiatiefnemers voor nieuwe zaken lenen?

Nieuw is dat sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) én sociale verhuurkantoren (SVK's) voortaan voor liquiditeitstekorten een lening kunnen aanvragen. SVK's kunnen

hierdoor voor het eerst bij de VMSW een renteloze lening afsluiten. Het type en de looptijden van deze leningen spreekt de VMSW in overleg met de initiatiefnemer af. Voor deze leningen zijn er extra voorwaarden, zoals soms een goedkeuring van de raad van bestuur. Ook nemen we de ontlener verplicht op in de Begeleidingscommissie.

Wat wijzigde er in de VMSW-werking voor de leningen?

We wijzigden twee zaken om het leningenreglement uit te voeren. We introduceerden de flexlening. Die zorgt ervoor dat bij de start van het sociaal woonproject verschillende leningen van hetzelfde type (bijvoorbeeld FS3) gegroepeerd kunnen worden in één overkoepelende lening. Bij de consolidatiefase van de lening is er geen aparte saldolening meer voor het bedrag dat nog niet werd opgenomen. Het saldo blijft gewoon nog 1 jaar beschikbaar bij de oorspronkelijke lening. Met de flexlening proberen we dus het aantal kleinere leningen te beheersen.

Daarnaast digitaliseerden we de leningsovereenkomst. Een aanpassing van de bestaande overeenkomsten aan de nieuwe reglementering was nodig. Die wijzigingen gebruikten we om de communicatie te digitaliseren in het nieuwe Projectportaal. De ondertekening én de verzending verlopen nu zoveel mogelijk digitaal.



Meer informatie?

[https://www.vmsw.be/
Home/lk-ben-professioneel/
Financieren-van-sociaal-wonen](https://www.vmsw.be/Home/lk-ben-professioneel/Financieren-van-sociaal-wonen)

Niels Van Driessche
Adjunct van de directeur
projectfinanciering



Klimaatactieplan 2050 krijgt vorm

De klimaatstrategie van Vlaanderen stelt dat elke woning tegen 2050 klimaatneutraal moet zijn. Het Vlaams regeerakkoord en de Beleidsnota Wonen trekken die ambitie door naar de sociale huisvesting. De sector en de VMSW werkten in 2020 samen aan een concreet actieplan.

Alle sociale woningen moeten tegen 2050 een EPC-kengetal van maximaal 100 kWh/m² per jaar hebben. Dit komt overeen met een A-label. Dat is een grote uitdaging die gedragen moet worden door iedereen. De VMSW besloot om het traject samen met de sociale huisvestingmaatschappijen (SHM's) vorm te geven. We organiseerden in juni 2020 een toelichting voor een bredere groep van SHM-medewerkers. Via een interactief luik met feedbackvragen, peilden we naar de haalbaarheid, de renovatiestrategie en -planning, de budgettaire impact en de voorbeeldrol van de sector. Deze eerste feedbackronde vulden we verder aan met een online bevraging.

Engagement

Veertig procent van de SHM's zegt dat het haar renovatiestrategie zal moeten aanpassen om de doelstellingen van 2050 te halen. 28% maakt zich zorgen

dat de doelstellingen niet gehaald kunnen worden. 83% vindt de doelstellingen (helemaal) niet financieel haalbaar of haalbaar met de huidige personeelscapaciteit. 61% vindt dat de sector het goede voorbeeld moet geven en 28% sluit zich daarbij aan, als bepaalde randvoorwaarden vervuld worden. Dat betekent dat bijna 90% zich voorwaardelijk schaart achter deze ambitieuze rol voor de sector.

Ontwerp actieplan

In het najaar van 2020 zette de VMSW een diepgaand overlegtraject op met een werk- en klankbordgroep. De groep diepte de doelstellingen, acties op korte termijn, monitoring en ondersteuning verder uit. Dat leidde tot een ontwerpnota.

De sector wil werken met een lineair groeipad, met tussendoelen in 2030 en 2040. De focus ligt op de slechtste woningen eerst en verregaand

renoveren zodat ze meteen voldoen aan het A-label. In 2021 wil de werkgroep een eerste high level planning richting 2050 hebben, met daarin prioriteit voor de woningen met veiligheids- en gezondheidsproblemen en lage conditiescores.

Voor woningen waarvan het EPC-getal nog ontbreekt, onderzoekt de werkgroep of de 'Test uw EPC-tool' van het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap gebruikt kan worden om dit in kaart te brengen. Monitoring van de voortgang zal gebeuren in de toepassing Woningkenmerken die de VMSW daarop in 2021 aanpast. De sector vraagt ondersteuning door bijkomende opleidingen en interviews over de renovatieplanning, een uniforme planningstool en uitwisseling van goede praktijken. Tot slot wil de sector communiceren over de rol die we opnemen in deze uitdaging om zo positieve beeldvorming te creëren.



Een top-tien agentschap!

In 2016 formuleerde de VMSW vier ambities om haar nieuwe strategie waar te maken. Drie ervan richten zich op onze klanten, de vierde ambitie focust op ons belangrijkste kapitaal, alle VMSW-collega's: "De VMSW behoort voor werknemerstevredenheid tegen 2020 tot de top tien van Vlaamse overheidsentiteiten."

1 De personeelspeiling

Om te weten of de VMSW die ambitie haalt, kijken we naar de resultaten van de tweejaarlijkse Personeelspeiling. Dat is een breed personeelsonderzoek bij de Vlaamse overheid, waarbij we nagegaan hoe het overheidspersoneel zijn werk beleeft. Er zijn ruim 40 vragen over werk, verloning, loopbaan, leiderschap, welzijn, de organisatie, diversiteit, ... Deelnemende organisaties krijgen veel detailinformatie en kunnen zich ook positioneren tegenover andere agentschappen.

In 2016 stond de VMSW op de 26ste plaats op 51 entiteiten. De ambitie om in vier jaar de top tien te bereiken, lag dus hoog.

De voorbije jaren werkten we op enkele sporen waarvan we denken dat die zouden bijdragen tot de groei van het VMSW-gevoel.

2 De juiste man/vrouw op de juiste plaats

De VMSW bepaalde organisatieprincipes waarop ze haar dagelijkse samenwerking richt, zoals 'we zetten de juiste man/vrouw op de juiste plaats'. Zo verlieten we een model met veel kleine teams met coördinatoren die vooral een inhoudelijke taak hadden. We evolueerden naar grotere diensten en minder leidinggevendenden. Onze leidinggevendenden hebben als hoofdopdracht om leiding te geven aan een ploeg waarin iedereen zich gewaardeerd voelt. Voor experts en dossierbeheerders komt zo tijd vrij om zich te concentreren op hun inhoudelijke werk.

3 Participatieve besluitvorming

Een ander belangrijk principe is dat we collega's zoveel mogelijk raadplegen vooraleer we beslissingen nemen waarvan zij impact

ondervinden. Zo lieten we ons afsprakenkader Plaats- en Tijdonafhankelijk Werken uitwerken door een werkgroep van collega's, om de gedragenheid te vergroten.

4 Tijdige en duidelijke interne communicatie

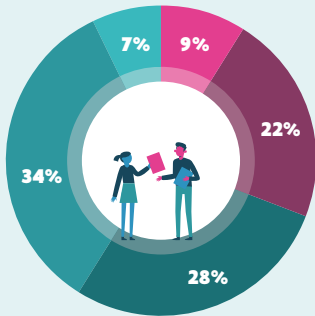
De VMSW streeft naar een goede mix van werkgerelateerde informatie en persoonsgerichte communicatie, zodat iedereen zich nauw betrokken kan voelen bij de organisatie.

Vaste nieuwsitems op het intranet zijn de beslissingen van de directieraad, informatie over de coronamaatregelen, interne vormingen, ... Daarnaast delen we blij of droevig nieuws over collega's, betrekken we iedereen bij thematische items zoals gedichtendag of hebben we aandacht voor de beweegweek, ...

Op 15 december 2020 kreeg de VMSW het bericht dat de inspanningen die we samen leverden, ons op de tiende plaats van 41 doen eindigen in de peiling. Ambitie bereikt!

ACHTER DE SCHERMEN

LEEFTIJD



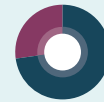
- onder 29 jaar
- tussen 30 en 39 jaar
- tussen 40 en 49 jaar
- tussen 50 en 59 jaar
- boven 60 jaar

244 personeelsleden

219 voltijdse equivalenten

156 vrouwen

88 mannen

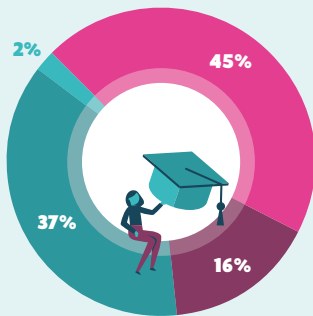


73% statutair

27% contractueel

4
stagiaires en
jobstudenten

NIVEAUS



- niveau A
- niveau B
- niveau C
- niveau D

35%
vrouwelijke
leidinggevenden

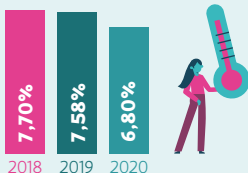
73%
van de aanbevelingen
met hoge prioriteit
van de laatste vijf
jaar van de audit
zijn gerealiseerd

91%
van de collega's nam deel aan
één of meerdere vormingsactiviteit

11
zittingen van de
raad van bestuur

7
zittingen van het
auditcomité

EVOLUTIE ZIEKTEVERZUIM



PERSONEELSVERLOOP

- nieuwe collega's
- collega's met pensioen
- collega's vertrokken
- overlijdens

16

8

15

3

