

Visitatierapport

Landwaarts, *Neerpelt*



Visitatiegesprekken op 2 september 2015

Definitief visitatierapport van 7 januari 2016



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

Prestatiebeoordeling SHM Landwaarts:

Datum rapport: 7 januari 2016

Datum visitatiegesprekken: 2 september 2015

Datum presentatie aan raad van bestuur: 1 december 2015

Erkenningsnummer SHM:

9760

Contactgegevens SHM:

Heerstraat 28, 3910 Neerpelt

011 / 64 48 68

info@landwaarts.be

www.landwaarts.be

Directeur:

Jos Camps

Voorzitter:

Theo Kelchtermans, voorzitter

Actieterrein voor de realisatie van sociale koopwoningen:

AS, BOCHOLT, BREE, DIEPENBEEK, DILSEN-STOKKEM, GENK, HAMONT-ACHEL, HECHTEL-EKSEL, KINROOI, LOMMEL, MAASEIK, MEEUWEN-GRUITRODE, NEERPELT, OPGLABBEEK, OVERPELT, PEER, ZUTENDAAL.

Samenstelling visitatiecommissie:

Luc Joos, commissievoorzitter

Stefan Cloudt, commissielid

Peter Putteman, commissielid

Disclaimer:

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

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. SAMENVATTING	6
3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING	7
3.1 BESCHRIJVING SHM	7
3.2 BESCHRIJVING OMGEVING.....	8
4. PRESTATIES VAN SHM LANDWAARTS NEERPELT	10
4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	10
4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	10
4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID.....	10
4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID	21
4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID	27
4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID	35
5. AANBEVELINGEN	39
5.1 AANBEVELINGEN VOOR DE SHM.....	39
5.2 AANBEVELINGEN VOOR DE DOOR DE VLAAMSE OVERHEID TE NEMEN MAATREGELEN.....	39
5.3 AANBEVELINGEN VOOR HET VLAAMSE WOONBELEID	39
5.4 GOEDE PRAKTIJKEN BIJ DE SHM.....	39
BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN	41
BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN	42

1. INLEIDING

- 1.1. Dit visitatierapport bevat de door een visitatiecommissie vastgestelde prestatiebeoordeling van de SHM Landwaarts.
- 1.2. De prestatiebeoordeling werd uitgevoerd conform het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's, d.d. 5 juli 2012. Ter uitvoering van artikel 27 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen (verder: het Erkenningen-besluit). Meer informatie: www.visitatieraad.be
- 1.3. Deze prestatiebeoordeling heeft tot doel:
 - de SHM's in staat te stellen hun eigen prestaties te verbeteren;
 - de minister alle relevante informatie te verstrekken voor de Vlaamse beleidsbeoordeling;
 - transparante en eenduidige informatie te verschaffen over de werking van SHM's;
 - de minister toe te laten de prestaties van de SHM's te meten en te volgen.
- 1.4. De prestatiebeoordeling wil een zo objectief mogelijk beeld geven van de werking van de SHM. Daartoe wordt gebruik gemaakt van zoveel mogelijk objectieve en tussen de SHM's onderling vergelijkbare gegevens. De methode biedt evenwel ook ruimte voor interpretatie van deze gegevens tegen de achtergrond van de historiek van de SHM en van de lokale context.
- 1.5. De prestatiebeoordeling vertrekt van een aantal Strategische Doelstellingen, waaraan de SHM een bijdrage levert, en een aantal Operationele Doelstellingen, waarvoor de SHM verantwoordelijk is. Deze doelstellingen worden opgedeeld over 6 prestatievelden, met name:
 1. de beschikbaarheid van woningen (SD en OD)
 2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (SD en OD)
 3. de betaalbaarheid (SD en OD)
 4. het sociaal beleid (OD)
 5. de interne werking en de financiële leefbaarheid (OD)
 6. de klantvriendelijkheid (OD)
- 1.6. De operationele doelstellingen kunnen als volgt worden beoordeeld:
 - **Uitstekend:** de SHM levert uitzonderlijke prestaties met een voorbeeldfunctie voor andere SHM's;
 - **Goed:** de SHM levert prestaties die voldoen aan de vereisten;
 - **Voor verbetering vatbaar:** de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten;
 - **Onvoldoende:** de prestaties van de SHM voldoen niet aan de vereisten en de SHM werd op basis van een eerdere prestatiebeoordeling aangezet tot verbetering, maar deze verbetering is niet gerealiseerd tijdens de vooropgestelde periode;
 - **Niet van toepassing (n.v.t.):** deze operationele doelstelling is voor deze SHM niet beoordeeld.

- 1.7. Conform artikel 9.8 van het Draaiboek Prestatiebeoordeling SHM's formuleert de Visitatiecommissie een eindoordeel per prestatieveld. Dit eindoordeel komt overeen met de laagste score die is toegekend voor één van de operationele doelstellingen die tot dit prestatieveld behoren. Indien bijvoorbeeld voor het eerste prestatieveld de beoordeling voor alle operationele doelstellingen 'goed' is en voor één operationele doelstelling 'voor verbetering vatbaar', dan is het eindoordeel voor dit prestatieveld 'voor verbetering vatbaar'. De tabel in de samenvatting van het visitatierapport verduidelijkt hoe het eindoordeel is tot stand gekomen. Meer informatie over de totstandkoming van de beoordeling kunt u vinden in hoofdstuk 9 van het Draaiboek.
- 1.8. Conform artikel 35, 5° van het Erkenningenbesluit kan de visitatiecommissie bij de allereerste prestatiebeoordeling van een SHM voor elk van de prestatievelden enkel een eindoordeel 'uitstekend', 'goed' of 'voor verbetering vatbaar' geven.
- 1.9. De leden van de visitatiecommissie hebben bij de start van de visitatie een verklaring ondertekend waarin zij zich ertoe verbinden om tijdens de beoordeling onafhankelijk te handelen en geen ongewenste beïnvloeding bij hun oordeelsvorming toe te staan. De leden van de visitatiecommissie verklaren ook geen belang te hebben bij de uitkomst van dit visitatierapport. De visitatoren hebben bovendien geen, al dan niet persoonlijk, financieel, commercieel of ander belang bij de beoordeelde sociale huisvestingsmaatschappij, noch bij daaraan gelieerde bedrijven of organisaties. Het oordeel van de visitatiecommissie is ook tot stand gekomen zonder beïnvloeding door de betrokken sociale huisvestingsmaatschappij of andere betrokken partijen. Bij het voorleggen van het definitief visitatierapport aan de SHM en aan de minister herbevestigen de leden van de visitatiecommissie dezelfde verklaring. De onafhankelijkheidsverklaringen zijn opvraagbaar bij de Visitatieraad, via info@visitatieraad.be.
- 1.10. Dit visitatierapport werd geschreven met een ruim doelpubliek voor ogen. Om de toegankelijkheid te vergroten, vermijdt de visitatiecommissie het gebruik van afkortingen en specifieke vaktermen zoveel mogelijk. Toch kiest de commissie soms bewust voor het gebruik van vaktermen omdat het om uitdrukkingen gaat die juridisch een specifieke lading dekken, zo gekend zijn in de sector of omdat het gebruik ervan bijdraagt aan een vlottere leesbaarheid van het rapport. In bijlage 2 worden de meest gebruikte afkortingen en vaktermen kort toegelicht. Voor informatie over de verschillende actoren die werkzaam zijn in of raakpunten hebben met de sociale huisvestingssector verwijzen we graag naar de "lijst van actoren" die is opgenomen in het draaiboek prestatiebeoordeling.

2. SAMENVATTING

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

		Beoordeling
PV 1	BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	Goed
OD 1.1	De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	n.v.t.
OD 1.2	De SHM realiseert nieuwe sociale koopwoningen	Goed
OD 1.3	De SHM brengt sociale kavels op de markt	Goed
OD 1.4	De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten en kavels te realiseren	Uitstekend
OD 1.5	De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed
PV 2	KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING	Voor Verbetering Vatbaar
OD 2.1	De SHM staat in voor de renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het woningpatrimonium waar nodig	n.v.t.
OD 2.2	De SHM is milieuvriendelijk in functie van de betaalbaarheid	Goed
OD 2.3	De SHM bouwt aanpasbaar	Voor Verbetering Vatbaar
PV 3	BETAALBAARHEID VAN WONEN	Goed
OD 3.1	De SHM bouwt prijsbewust	Goed
OD 3.2	De SHM verhuurt prijsbewust	n.v.t.
PV 4	SOCIAAL BELEID	Goed
OD 4.1	De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	n.v.t.
OD 4.2	De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan	Goed
OD 4.3	De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	n.v.t.
OD 4.4	De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	n.v.t.
PV 5	INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID	Goed
OD 5.1	De SHM is financieel leefbaar	Uitstekend
OD 5.2	De SHM beheerst haar kosten goed	Goed
OD 5.3	De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domicilie-fraude	n.v.t.
OD 5.4	De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed
OD 5.5	De SHM streeft ernaar te evolueren naar een echte woonmaatschappij	Goed
OD 5.6	De SHM beschikt over een goed systeem van interne controle	Goed
OD 5.7	De SHM is bereid tot verandering en verbetering	Goed
PV 6	KLANTVRIENDELIJKHEID	Goed
OD 6.1	De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Goed
OD 6.2	De SHM informeert beleidsinstanties en andere organisaties snel en duidelijk	Goed
OD 6.3	De SHM meet de tevredenheid van klanten	Goed

3. BESCHRIJVING VAN DE SHM EN HAAR OMGEVING

3.1 Beschrijving SHM

Landwaarts is een CVBA met sociaal oogmerk, die op 6 september 1994 ontstond uit de fusie tussen 'Landwaarts' uit Genk en 'Noorderkempen' uit Neerpelt; in elk van de beide gemeenten behield de maatschappij een kantoor. Door deze fusie strekte het actieterrein van de nieuwe maatschappij zich uit over 17 gemeenten: As, Bocholt, Bree, Diepenbeek, Dilsen-Stokkem, Genk, Hamont-Achel, Hechtel-Eksel, Kinrooi, Lommel, Maaseik, Meeuwen-Gruitrode, Neerpelt, Opglabbeek, Overpelt, Peer en Zutendaal. Op 1 januari 2002 nam de SHM de toenmalige kredietmaatschappij 'Voor Eigen Woon' uit Genk over – nu 'Landwaarts Sociaal Woonkrediet'. Kopers waarvoor geen gesubsidieerde lening van de VMSW kon worden voorzien, konden nu tegen gunstige voorwaarden een sociale lening met gewestwaarborg krijgen bij de kredietmaatschappij van Landwaarts. Deze bijkomende productie kwam ook de resultaten van de kredietmaatschappij ten goede. Op 30 juni 2008 kon een nieuwe fusie gerealiseerd worden, nu tussen 'Landwaarts Sociaal Woonkrediet' en de kredietmaatschappij 'De Voorzienigheid' te Neeroeteren. Omdat inwoners van het Maasland vrij verre verplaatsingen dienden te maken om beroep te doen op de diensten van Landwaarts, werd beslist om het kantoor van de overgenomen kredietmaatschappij uit te bouwen als een bijkantoor van de bouwmaatschappij, bemand door twee medewerkers van de overgenomen kredietmaatschappij. Tot slot hebben de bouwmaatschappij en de kredietmaatschappij samen een verzekeringskantoor opgericht, dat hoofdzakelijk brand- en schuldsaldoverzekeringen aanbiedt aan de kopers en ontleners van zowel de bouw- als de kredietmaatschappij.

De raad van bestuur van Landwaarts bestaat uit 22 leden, waarvan 1 vertegenwoordiger van de provincie Limburg, 2 vertegenwoordigers van de stad Genk en 1 van OCMW Genk, telkens 1 vertegenwoordiger van de andere gemeentebesturen in het actieterrein met uitzondering van Bree en Diepenbeek, en 4 particuliere aandeelhouders, die ook de voorzitter en een van de ondervoorzitters leveren. De SHM heeft een directieraad die bestaat uit 10 leden, waaronder de voorzitter, de 2 ondervoorzitters en 7 vertegenwoordigers van de participerende gemeenten. De directeur neemt als niet stemgerechtigd lid deel aan de vergaderingen van de raad van bestuur en de directieraad. De SHM heeft ook een auditcomité dat bestaat uit de voorzitter, de twee ondervoorzitters en de bestuurder belast met de interne audit.

Landwaarts stelt naast de directeur 10 personeelsleden tewerk, verdeeld over de afdelingen kredietverstrekking & verkoop, projecten en boekhouding & financiën. Een van de personeelsleden coördineert de kantoorwerking en is personeels- en administratieverantwoordelijke. Twee van de 5 kantoormedewerkers staan niet op de loonlijst van SHM Landwaarts maar van Landwaarts Sociaal Woonkrediet.

Vermeldenswaard uit de historiek van de vroegere maatschappij Landwaarts is de realisatie van de wijk Boxbergheide in Genk. In 1948 startte de SHM met de bouw van de eerste 50 huizen van deze nieuwe wijk. Inmiddels werden daar zowat 1.100 sociale koopwoningen gerealiseerd. 'De Boxberg' was in Vlaanderen jarenlang een toonbeeld van een geslaagde tuinwijk. Typerend voor deze wijk is dat het overgrote deel van de woningen witgeschilderd is, kenmerkend voor de vroegere sociale koopwoningen. De eerste reeks sociale koopwoningen werd gebouwd op kavels van minstens 20 are en de woningen op de Boxberg zijn thans zowat de meest geëerde in Genk.

Sinds de fusie midden jaren '90 nam de productie van sociale koopwoningen bij Landwaarts geleidelijk aan toe. Omstreeks de eeuwwisseling slaagde Landwaarts er zelfs in om meer woningen te

bouwen dan ze aan gesubsidieerde leningen voor sociale koopwoningen kreeg toebedeeld door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Om die reden heeft ze in 2002 een sociale kredietmaatschappij overgenomen, waardoor de SHM voor de belening van haar sociale koopwoningen niet meer enkel afhankelijk was van de gesubsidieerde sociale leningen en haar productie nog verder kon stijgen.



Vanaf 2006-2007 nam - ondanks de zeer grote grondreserve van meer dan 80 ha - de productie dan weer af. Omdat Landwaarts een tijdlang geen infrastructuursubsidies ontving, besliste ze om de infrastructuur in eigen beheer te realiseren en dus geen beroep te doen op de VMSW. In de tweede helft van 2014 is een duidelijke herneming van de productie te zien met een totaal van 81 woningen. Deze heropleving wordt verdergezet in 2015 door de oplevering van 78

sociale koopwoningen plus 7 sociale huurwoningen voor zustermaatschappij Nieuw Dak.

3.2 Beschrijving omgeving

Het actieterrein van Landwaarts omvat 17 gemeenten: As, Bocholt, Bree, Diepenbeek, Dilsen-Stokkem, Genk, Hamont-Achel, Hechtel-Eksel, Kinrooi, Lommel, Maaseik, Meeuwen-Gruitrode, Neerpelt, Opglabbeek, Overpelt, Peer en Zutendaal.

Eind 2011 woonden in het actieterrein van de maatschappij 122.700 huishoudens. De verwachting is dat dit aantal tegen 2020 zal stijgen naar 130.700 en tegen 2030 naar 135.200; een toename met respectievelijk 6,5% en 10,2%. Van de inwoners zijn er bijna 21% 18- tot 34-jarigen, ruim 43,5% 35- tot 64-jarigen en 17,5% 65-plussers. Die percentages zijn in de gemeenten van het actieterrein vrij gelijklopend, behalve bij de 65-plussers met waarden tussen nauwelijks 16% (Opglabbeek) en 20,5% (Hamont-Achel, dat ook het laagste aantal 18- tot 34-jarigen telt).

De werkloosheidsgraad in de gemeenten in het actieterrein ligt met 7,7% iets lager dan het Vlaamse gemiddelde van 8%. Het leeflooncijfer van 0,20% ligt de helft lager dan het Vlaamse gemiddelde. Hoge werkloosheidsgraden zijn er wel in Dilsen-Stokkem (9,4%) en Genk (13%), terwijl vooral Meeuwen-Gruitrode en Peer met minder dan 6% lage cijfers laten zien. Het leeflooncijfer ligt het hoogst in Genk en Peer met respectievelijk 0,36% en 0,33%.

In de woningtypes van het actieterrein van Landwaarts tekent zich een beeld af dat sterk verschilt van het Vlaamse gemiddelde: slechts 6% gesloten bebouwing tegenover 24% in Vlaanderen en 54% open bebouwing tegenover 31% in Vlaanderen. Ook het aantal flatgebouwen ligt met 20% een stuk lager dan de ruim 25% in Vlaanderen. Het percentage halfopen bebouwing ligt in de buurt van 20%, net als in Vlaanderen, maar er zijn veel lokale verschillen (10,8% in Meeuwen-Gruitrode tot ruim 30% in Genk). De open bebouwing haalt in gemeenten als Hechtel-Eksel en Meeuwen-Gruitrode zeer hoge percentages (76% en 79%); enkel Genk situeert zich met 29% in de buurt van het Vlaamse gemiddelde. Het percentage gesloten bebouwing ligt overal ver onder het Vlaamse gemiddelde; zelfs Bree, Dilsen-Stokkem en Maaseik halen maar net 10% en Genk 11%.

In 2014 bedroeg de mediaan verkoopprijs van een appartement in het actieterrein van Landwaarts 180.000 euro, met pieken tot 190.000 euro in Neerpelt en Overpelt en de laagste mediaan in Hamont-Achel (140.000 euro). Een mediaan verkoopprijs wil zeggen dat er exact evenveel appartementen werden verkocht aan een hogere prijs, als aan een lagere prijs. Voor gewone woonhuizen ligt deze mediaan in het actieterrein op 170.000 euro, met de hoogste waarden in Diepenbeek (200.000 euro) en Zutendaal (210.000 euro) en de laagste (165.000 euro) in Bree. De mediaan prijzen van eengezinswoningen en appartementen zijn de voorbije 5 jaar gemiddeld met respectievelijk 7% en 1% gestegen, maar er zijn grote verschillen tussen de gemeenten onderling. De mediaanprijs van de bouwgrond ligt met zowat 174 euro per m² het hoogst in Diepenbeek en het laagst in Dilsen-Stokkem (115 euro per m²). De prijs van de bouwgrond is in het actieterrein van Landwaarts gemiddeld met ruim 18% gestegen, maar gemiddelden zeggen hier zeer weinig want in Opglabbeek bijvoorbeeld is de prijs met 29% gestegen terwijl de prijs in As met 21% is gedaald.

In 2013 telde het actieterrein van Landwaarts 6,08% sociale huurwoningen. Verhoudingsgewijs tellen Genk (12,60%) en Maaseik (8,97%) het meest sociale woningen, terwijl Opglabbeek met 0,36% en Diepenbeek met 1,73% minder dan 2% sociale huurwoningen tellen.

Naast Landwaarts zijn er in dit actieterrein nog zes andere sociale huisvestingsmaatschappijen actief. Behalve Vitare (dat in realiteit nog in geen enkele gemeente van het actieterrein actief is), zijn het allemaal maatschappijen die enkel sociale huuractiviteiten ontplooiën: Kempisch Tehuis, Nieuw Dak, Ons Dak, Hasseltse Huisvestingsmaatschappij en Maaslands Huis. Landwaarts is op dit moment de enige SHM die sociale koopwoningen realiseert in 16 van de 17 gemeenten in haar actieterrein.

Voorts zijn er vier sociale verhuurkantoren actief: SVK Midden-Limburg, SVK Noord-Limburg, SVK Het Scharnier en SVK Maasland.

Het bindend sociaal objectief (BSO) inzake bijkomende sociale huurwoningen voor het totale actieterrein werd bepaald op 1.418 wooneenheden, waarvan het hoogste aantal voor Lommel (218) en geen enkele woning voor Dilsen-Stokkem en Genk. De belangrijkste inhaalbeweging wordt verwacht van Opglabbeek dat bij de nulmeting maar 9 sociale huurwoningen telde. Van het objectief voor sociale huurwoningen was er eind 2013 ruim de helft (783 wooneenheden) gerealiseerd.

Het BSO inzake bijkomende sociale koopwoningen voor het actieterrein van Landwaarts bedraagt 1.139 wooneenheden, waarvan de meeste in Genk (250), Lommel (132) en Maaseik (100). Eind 2013 waren er 134 (12%) gerealiseerd waarvan 30 in Genk, 24 in Maaseik, 22 in Kinrooi en 18 in Hamont-Achel en Meeuwen-Gruitrode, maar in 9 van de 17 gemeenten (waaronder Lommel) nog geen enkele. Uit de conceptnota sociale koop blijkt evenwel dat de Vlaamse overheid voornemens is om het BSO koop te herdefiniëren en naar een provinciaal objectief om te vormen.

Het BSO voor sociale kavels werd bepaald op 36, waarvan 20 in Genk, 15 in Maaseik en 1 in Bree. Eind 2013 waren er in Maaseik 3 sociale kavels gerealiseerd en in de andere twee gemeenten geen enkele. Er was wel telkens 1 sociale kavel bij gekomen in Lommel en Peer. Uit dezelfde conceptnota sociale koop blijkt dat de Vlaamse overheid van plan is om het BSO voor sociale kavels af te schaffen.

4. PRESTATIES VAN SHM LANDWAARTS NEERPELT

4.1 PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

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

OD 1.1: De SHM (met huuractiviteiten) realiseert nieuwe sociale huurwoningen

Beoordeling: niet van toepassing

De SHM richt zich vooral op het realiseren van sociale koopwoningen. In samenwerking met enkele huurmaatschappijen in het actieterrein realiseerde zij ook sociale woningen die door de huurmaatschappijen werden gekocht en als sociale huurwoning worden verhuurd. In de periode 2010-2014 betreft het 13 sociale huurwoningen: Turo Liva - Peer. In het verleden werden nog meer woningen voor sociale huurmaatschappijen gerealiseerd. Landwaarts trad op als bouwheer, Kempisch Tehuis en Nieuw Dak namen de betreffende woningen over. Hieraan ligt een samenwerkingsovereenkomst ten grondslag waarin onder andere over de financiële aspecten afspraken zijn gemaakt. Ook in de nabije toekomst volgt Landwaarts deze werkwijze. De mate waarin de SHM zich inzet om een totale woonservice aan de burger aan te bieden, wordt beoordeeld bij OD 5.5. Daar worden ook de diensten op het gebied van verzekeringen en hypothecaire leningen - anders dan de Vlaamse Woonlening - besproken.

OD 1.2: De SHM (met koopactiviteiten) realiseert nieuwe sociale koopwoningen

Beoordeling: goed

In de periode 2010-2014 realiseerde Landwaarts gemiddeld 26 sociale koopwoningen per jaar. Daarmee situeert zij zich bij de SHM's met de hoogste bouwproductie. Voor de komende jaren is een hoger aantal te verwachten. In de meeste van de 17 gemeenten wordt vooruitgang geboekt in de realisatie van het BSO koop en is het objectief binnen handbereik. In enkele andere gemeenten is er nog geen voortgang geboekt. Landwaarts vervult haar opdracht in het kader van de Vlaamse Woonlening goed. Ze bemiddelt jaarlijks gemiddeld 150 leningen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties voor deze operationele doelstelling als goed.

- Volgens de gegevens uit de prestatiedatabank realiseerde Landwaarts in de periode 2010-2014 jaarlijks gemiddeld 26 koopwoningen. Vergeleken met alle koop- en gemengde maatschappijen laat Landwaarts 67% van de maatschappijen achter zich. De maatschappij zet volgens de visitatiecommissie een goede prestatie neer als het gaat om het realiseren van nieuwe sociale koopwoningen. Daarbij heeft Landwaarts ook oog voor de kosten voor de kopers. Zo werd in 2014 de oplevering en verkoopprocedure van vier werven versneld zodat de kopers nog van fiscale voordelen (woonbonus) gebruik konden maken. De SHM geeft hiermee uitvoering aan haar missie om "zoveel mogelijk woningen met een bepaalde kwaliteitsstandaard zo goedkoop mogelijk voor de mensen met een kleine portemonnee" te realiseren.
- De toekomstige realisatie van nieuwe sociale koopwoningen kan worden ingeschat op basis van het aantal aangemelde woningen en het aantal woningen dat op een uitvoeringsprogramma staat. Eind 2014 stonden er 158 woningen op het uitvoeringsprogramma. Dit zijn woningen die op korte termijn gerealiseerd zullen worden. 83% van de andere koopmaatschappijen en gemengde maatschappijen hebben minder sociale koopwoningen op een uitvoeringsprogramma staan. Landwaarts had eind 2014 bij de VMSW 276 sociale

koopwoningen aangemeld die nog niet op een uitvoeringsprogramma staan of gerealiseerd zijn. Ook hier laat de maatschappij een groot deel van de andere maatschappijen achter zich: 88% van de SHM's heeft minder sociale koopwoningen aangemeld. Volgens haar eigen projectplanning zal Landwaarts de komende jaren gemiddeld meer woningen per jaar realiseren, dan het genoemde aantal van 26 woningen. Naar verwachting worden er in 2015 78 sociale koopwoningen opgeleverd. In 2016 zijn dat 63 sociale koopwoningen en in 2017 worden 44 sociale koopwoningen verwacht. Daarnaast komen na de uitrusting met infrastructuur van de verkavelingen Meytersveld (Kinrooi), Damburg (Bocholt) en Geerkensveld (Zutendaal) samen ruim 700 kavels ter beschikking voor de jaren daarna. Landwaarts geeft aan dat, aangezien er dan voldoende infrastructuur aanwezig is en er geen beroep wordt gedaan op andere subsidies, er niets is dat de productie van de 700 woningen zou kunnen belemmeren tenzij de gemeenten vragen om spreiding over de jaren heen. Voor de komende vijf jaren streeft Landwaarts naar een productie van 80 woningen per jaar.

- Landwaarts realiseert in de periode 2010-2014 vooral woningen met 3 slaapkamers in open en halfopen bebouwing (zie voor meer informatie OD 1.5). In mindere mate worden ook kleinere woningen, appartementen en woningen in gesloten bebouwing gerealiseerd. Landwaarts moet dan wel eerst overtuigd zijn van de behoefte daaraan, zoals bijvoorbeeld het geval was met het behoeftenonderzoek naar de Welzijns-campus in Genk. De maatschappij streeft een mix na van het aansnijden van woonuitbreidingsgebieden, het benutten van reeds uitgeruste gronden en het herontwikkelen van bestaande gebieden zoals in het centrum van Meeuwen-Gruitrode, Opglabbeek en Kinrooi gebeurde. De SHM heeft een aantal architecten op een jaarlijst geselecteerd die elk een typewoning hebben ontworpen. Er zijn een 10-tal types weerhouden waardoor de komende jaren op verschillende verkavelingen een voldoende gevarieerd aanbod gecreëerd kan worden. Desondanks vinden een aantal ambtenaren en ook enkele beleidsverantwoordelijken de diversiteit te beperkt (zie ook OD 1.5 waar dit aspect wordt beoordeeld).
- Voor het actieterrein van 17 gemeenten waarin Landwaarts werkzaam is, bedraagt het tegen 2020 te realiseren BSO voor sociale koopwoningen 1.139 woningen. De regie en verantwoordelijkheid voor het behalen van dit BSO koop ligt bij de desbetreffende gemeenten. Omdat Landwaarts in de meeste gemeenten de enige aanbieder is van sociale koopwoningen, zijn gemeente en SHM op elkaar aangewezen voor het behalen van het BSO koop. In de meeste gemeenten leidt dat tot synergie en daardoor goede samenwerking en voortgang in de realisatie van het objectief. In enkele gemeenten leidt de positie van Landwaarts als enige aanbieder van sociale koopwoningen echter tot spanningen in de samenwerking (zie ook OD 1.4) en kan geen synergie tot stand worden gebracht. In deze gemeenten wordt dan ook weinig vooruitgang in het objectief geboekt. Bij de voortgangstoets (aantal woningen op 31-12-2013) waren er 134 sociale koopwoningen gerealiseerd, waarvan het overgrote deel door Landwaarts. De komende jaren zijn er volgens de gegevens uit de voortgangstoets nog 285 sociale koopwoningen te verwachten. Hieronder worden begrepen: projecten in uitvoering (in 2014) en projecten opgenomen op de korte termijn planning en meerjarenplanning, welke gereed zijn uiterlijk in het jaar 2020. Het grootste deel van de te verwachten woningen zal door Landwaarts worden gerealiseerd, zoals ook blijkt uit het aantal geprogrammeerde en aangemelde woningen (zie hierboven). Daarnaast heeft de SHM nog een potentie oplopend tot in totaal 700 woningen. Landwaarts heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de voortgang van het BSO voor sociale koopwoningen. Zij zet die bijdrage de komende jaren voort. De hoogste BSO-uitdagingen liggen in Genk (250), Lommel (132) en Maaseik (100). Respectievelijk zijn er 30, 0 en 24 sociale koopwoningen gerealiseerd en 19, 0 en 45 sociale koopwoningen gepland. In Genk waren - aanvullend op de gegevens in de voortgangstoets - eind 2015 nog 50 bijkomende sociale koopwoningen opgeleverd of in uitvoering. Daarnaast zijn er, aldus de maatschappij, nog plannen voor ruim 100 bijkomende woningen in ontwikkeling. In de gemeente Lommel is de achterstand het grootst, daar werden nog geen bijkomende sociale

koopwoningen gerealiseerd. Wel is er een project voor 42 sociale koopwoningen in opmaak (Kleermakers) waarvoor mogelijkwjs de overgangsregeling nog geldt waardoor Landwaarts nog subsidie kan bekomen. In Maaseik waren - eveneens aanvullend op de gegevens uit de voortgangstoets - eind 2015 66 woningen opgeleverd of in uitvoering en zijn er nog uitgeruste percelen waarop 30 woningen worden gepland. Er werden nog geen bijkomende woningen gerealiseerd in As (BSO 26 woningen), Bree (BSO 61 woningen) en Neerpelt (BSO 66 woningen). In deze gemeenten heeft Landwaarts momenteel geen projecten in voorbereiding, hoewel er grond voorhanden is (zie OD 1.4). Landwaarts merkt hierover op dat een reden hiervoor is dat ontwikkeling slechts mogelijk is na verwerving van het geheel van de gronden. In de volgende gemeenten wordt met het aantal geplande woningen het BSO koop reeds gerealiseerd: Bocholt (BSO 42 woningen) en Peer (BSO 53 woningen). In de overige gemeenten dienen er per gemeente nog 10-20 sociale koopwoningen gerealiseerd te worden.

- De visitatiecommissie waardeert de door Landwaarts ontwikkelde professionaliteit en werkwijze waarmee zij in het grote actieterrein projecten realiseert. De maatschappij tracht hierbij continu sociale en bedrijfseconomische principes met elkaar in balans te brengen. Zij koopt strategische gronden aan, is creatief in het ruilen van gronden en het koppelen van projecten, is gericht op de lange termijn, voert - volgens de geraadpleegde woonactoren en beleidsverantwoordelijken - scherpe onderhandelingen maar reikt ook de hand aan gemeenten en andere SHM's om gemengde projecten te realiseren. Doordat zij echter in het grootste deel van het actieterrein de enige aanbieder is van sociale koopwoningen en daarnaast beschikt over een grote grondreserve, is het ook juist deze professionaliteit die de maatschappij min of meer verplicht om soms van de standaard werkwijze af te stappen om andersoortige en soms ook minder lucratieve projecten te realiseren – iets wat zij in de toekomst meer zou kunnen overwegen (zie ook OD 1.4).
- Kopers van sociale koopwoningen moeten hun woning verplicht bewonen gedurende 20 jaar. Indien ze deze verplichting niet nakomen of de woning willen verkopen kan de SHM de woning wederinkopen of kan ze ervoor kiezen om een schadevergoeding aan de koper op te leggen (die overeenkomt met de niet afgeschreven overheidsinvestering die met de verkoop van de woning gepaard ging). Landwaarts onderzocht in 2014 de aanvraag tot verkoop (of verhuur) van 18 sociale koopwoningen. In geen van deze dossiers ging zij over tot wederinkoop en ontving Landwaarts een schadevergoeding. De laatste jaren ontvangt Landwaarts ongeveer € 250.000 per jaar aan schadevergoedingen. Doordat de wederinkoopprijs is geïndexeerd stelt Landwaarts dat wederingekochte woningen nog maar moeilijk aan echt sociale prijzen opnieuw kunnen worden verkocht aan de wettelijk beoogde doelgroep. Met sociale prijzen bedoelt Landwaarts prijzen tussen ongeveer € 160.000 en € 175.000. Vooral in geval van vermoede speculatie, waarbij er misbruik wordt gemaakt van het systeem voor sociale koopwoningen, wordt een woning teruggekocht. Ook zijn er voorbeelden waarin een pas verkochte woning werd teruggekocht omdat het gezin door omstandigheden in zware problemen was geraakt.
- Naast het realiseren van sociale koopwoningen en -kavels kunnen sommige SHM's, zoals Landwaarts, ook bemiddelen in de Vlaamse Woonlening. In de afgelopen vijf jaar bemiddelde Landwaarts in totaal 762 sociale leningen, gemiddeld 150 leningen per jaar. Hierdoor behoort Landwaarts tot de 20% maatschappijen dat de meeste leningen bemiddelt. In 2012 en in 2014 verdubbelde het aantal en het bedrag aan sociale leningen bij Landwaarts ten opzichte van het jaar ervoor. In 2014 werden in totaal 367 hypothecaire leningen bemiddeld. De meeste leningen zijn bestemd voor de aankoop van een woning (met of zonder renovatie) in de private sector (meer dan 150 leningen in 2014). Een bijzondere categorie vormt het aantal leningen voor de overname van een onverdeelde helft (2 in 2014). Dat is een bijkomende lening voor de overname van de helft van de woning n.a.v. het uit elkaar gaan van koppels. Landwaarts bemiddelt ook leningen voor kandidaten die bij Ons Dak een sociale koopwoning kopen (17 in 2014). In totaal werden er in 2014 80 leningen bemiddeld voor aankoop van een sociale koopwoning.

OD 1.3: De SHM (met koopactiviteiten) brengt sociale kavels op de markt

Beoordeling: goed

Landwaarts voorziet in het realiseren en aanbieden van sociale kavels op vraag van de gemeenten in haar actieterrein, maar verkiest het realiseren van sociale koopwoningen boven de realisatie van kavels. Er worden naast sociale kavels uit eigen grondreserve ook middelgrote kavels en kavels op gronden van gemeenten aangeboden door Landwaarts. In samenwerking met de betreffende gemeenten levert de maatschappij een bijdrage aan de realisatie van het BSO kavels. Voor de komende jaren heeft Landwaarts nog diverse sociale kavels voorzien, meer dan het BSO draagt terwijl er slechts 1 kandidaat op de wachtlijst staat. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op deze operationele doelstelling als goed.

- De visitatiecommissie beoordeelt bij deze operationele doelstelling of de SHM een duidelijke strategie heeft met betrekking tot het realiseren van sociale kavels en of die strategie in samenspraak met de gemeente(n) uit het actieterrein is opgesteld en is afgestemd op de doelstellingen uit het Grond- en Pandendecreet. Landwaarts voorziet in het realiseren en aanbieden van sociale kavels wanneer de gemeenten in het actieterrein daar om vragen. De raad van bestuur ziet het realiseren van sociale kavels nadrukkelijk niet als haar eerste opdracht omdat zij haar gronden wenst aan te wenden voor sociale koopwoningen, maar engageert zich wel om in verkavelingen als onderdeel van de sociale mix (huur, koop, kavels) dergelijke kavels op te nemen of om kavels voor gemeenten te verkopen (op gronden van de gemeente). Voorwaarde is wel dat de gemeente dan actief meewerkt aan het grondverwervingsbeleid van Landwaarts.
- In 2010 verkocht Landwaarts 4 sociale kavels uit haar eigen grondreserve (Kinrooi, Luite Heide). Op grond van de gemeente Bocholt verkocht Landwaarts 5 kavels in de verkaveling Dorperveld. Vergelijkbare samenwerkingsverbanden zijn er met Dilsen waar in Lanklaar (Achter de Secretarishuizing) 35 sociale kavels voor de gemeente werden verkocht en in Neeroeteren (Groot Root) waar 8 sociale kavels voor de gemeente werden verkocht. Daarnaast verkocht Landwaarts ook middelgrote kavels; in 2013 werden er 2 verkocht (Luthommelse heide in Lommel en Panhoven in Peer). De visitatiecommissie vindt het een goede zaak dat Landwaarts haar expertise ook inzet om kavels voor gemeenten te verkopen en dat zij zo meehelpt om sociale kavels op de markt te brengen.
- Voor de komende jaren heeft Landwaarts in totaal meer dan 60 sociale en middelgrote kavels voorzien en daarnaast nog ongeveer 30 kavels (op gronden van gemeenten) die verkocht kunnen worden. Voor het hele actieterrein van de SHM bedraagt het BSO voor sociale kavels 36, waarvan reeds 5 gerealiseerd (3 in Maaseik, 1 in Lommel en 1 in Peer¹). De hoogste uitdaging voor het BSO sociale kavels ligt in Genk (20 kavels, 0 gerealiseerd) en in Maaseik (15 kavels, 3 gerealiseerd). In Genk voorziet Landwaarts 2 sociale kavels en in Maaseik 11. Op de wachtlijst staat slechts 1 kandidaat voor een sociale kavel, in de gemeente Zutendaal. De SHM voorziet meer sociale kavels dan voor het BSO en de wachtlijst nodig is.

OD 1.4: De SHM verworft gronden en panden om sociale woonprojecten en kavels te realiseren

Beoordeling: uitstekend

Landwaarts is zeer actief in het verwerven van gronden en volgt daarbij een lange termijn strategie. Twee deeltijdse aankopers in dienst van Landwaarts verkennen stelselmatig opportuniteiten in alle 17 gemeenten van het actieterrein en stemmen dit af met de betreffende gemeente. Door

¹ dit zijn de twee middelgrote kavels die wel in het BSO worden meegerekend, maar niet in de Prestatiedatabank

voornamelijk goedkope niet-uitgeruste gronden in woonuitbreidingsgebieden te verwerven kan Landwaarts - ook na uitrusting van deze gronden, desnoods met eigen middelen - voor kopers betaalbare sociale koopwoningen realiseren en de opbrengst ervan investeren in de aankoop van nieuwe gronden. Deze werkwijze heeft Landwaarts gebracht tot de koppositie in de sector als het gaat om de omvang van de grondreserve: 80 hectare. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties bij het verwerven van gronden en panden als uitstekend.

- De grondreserve van Landwaarts bedraagt eind 2014 circa 80 hectare en is de grootste in de sector. De SHM koopt vooral niet-uitgeruste gronden aan (circa 80% van de aangekochte gronden) in woonuitbreidingsgebieden. Ook koopt Landwaarts bestaande panden aan om bijvoorbeeld de centra van dorpen te herontwikkelen (dorpsvernieuwing) of om ze in een groter project te betrekken. Indien van toepassing wordt daarbij het voorkeepsrecht uitgeoefend. Dat was bijvoorbeeld het geval in Opglabbeek waar 2 woningen werden gekocht om een toegangsweg te maken en in Meeuwen-Gruitrode om panden aan te kopen en daarmee het centrum van het dorp te herontwikkelen. In erfpacht en Community Land Trust (CLT) ziet Landwaarts geen volwaardig alternatief voor de gehele koopsector. Deze concepten zijn volgens de SHM economisch haalbaar in kleine projecten maar niet voor een gehele sector omdat de beschikbare grondvoorraad zeer groot moet zijn en de opbrengsten uit (erf)pacht relatief gering. De maatschappij nam deel aan CBO-procedures, maar nam geen sociale last over van private ontwikkelaars, vanwege de kleinschaligheid. De sociale last werd voornamelijk door de huurmaatschappijen in het actieterrein overgenomen. Met deze huurmaatschappijen zijn er ook impliciete afspraken over aankoop van gronden: kleinschalige gronden zijn voornamelijk voor de huurmaatschappijen, grotere gronden voor Landwaarts. Waar mogelijk probeert de SHM aanspraak te maken op subsidies, zoals bijvoorbeeld gebeurde bij de aankoop van de Welzijnscampus (Vernieuwingsfonds voor Verlaten Bedrijfsruimten). De visitatiecommissie heeft waardering voor de verwervingsstrategie van Landwaarts, die het deze maatschappij mogelijk maakt om over grote grondreserves te beschikken en daarmee aan één van de belangrijkste voorwaarden te voldoen om in de toekomst sociale koopwoningen te kunnen realiseren.
- De grondreserve verandert jaarlijks door aankopen en realisaties. Landwaarts laat zien een zeer actieve partij te zijn waar het gaat om verwerven en benutten van gronden. Twee deeltijdse grondaankopers verkennen voortdurend de opportuniteiten in het actieterrein. De afgelopen vijf jaar werd er al snel 10 hectare aangekocht van zowel gemeenten en andere publieke actoren als van private eigenaars. Tegelijkertijd konden de laatste jaren relatief veel nieuwe werven opgestart worden waardoor de grondreserve kon worden aangewend. Er ontstaat hierdoor een rollend fonds waarbij bestaande reserves worden gebruikt en toekomstgericht worden aangevuld met nieuwe verwervingen. Landwaarts wenst vooral grotere percelen aan te kopen, vanaf ongeveer 2 hectare, en die in verschillende fases te bebouwen. In deze fases kan dan de benodigde schaalgrootte gerealiseerd worden om projecten voldoende kostenefficiënt te maken (volgens Landwaarts vanaf 10-12 woningen) en voldoende divers door telkens met andere architecten (uit de jaarlijst) te werken. Voor de grondverwerving onderhouden de twee aankopers goede contacten met de meeste gemeenten in het actieterrein. Op strategische locaties kopen zij aan tegen gunstige prijzen. Immers de grondprijs is één van de voornaamste instrumenten om betaalbare sociale koopwoningen te kunnen realiseren (zie ook OD 3.1). Daarnaast is Landwaarts creatief met het ruilen van gronden en streeft zij synergie na voor zowel SHM als gemeente. De maatschappij werkt ook volgens het principe 'voor wat hoort wat'. Door in één project iets mogelijk te maken voor een andere partij, verwacht Landwaarts ook een verbintenis voor toekomstige projecten terug. Dat kan bijvoorbeeld gaan over het mogelijk maken van de aankoop of het aansnijden van gronden. De grote grondreserve maakt haar tot een invloedrijke partner in Noord- en Midden-Limburg.
- De grondreserve van een huisvestingsmaatschappij staat voor een belangrijk deel in functie van in de toekomst te realiseren woningen. Volgens de stelregel (gemiddelde kavel 4 are) die

Landwaarts gebruikt zijn op de huidige grondreserve bij ongewijzigd beleid 1.600 woningen te realiseren, bij verkleining van kavelgrootte uiteraard meer. Dit aantal overtreft het nog te realiseren aandeel van het BSO voor sociale koopwoningen: 720 woningen (zie OD 1.2). De potentie van de huidige grondreserve overtreft ook de wachtlijsten. Ten tijde van de visitatie stonden er in de registers voor alle gemeenten samen 740 kandidaten (zie OD 1.5). Er is echter een discrepantie tussen de lange termijn die nodig is voor het realiseren van woningen op niet-uitgeruste gronden en de subsidies en noden voor de realisatie van het BSO op de korte termijn (2020). In As, Bree, Genk, Neerpelt en Lommel beschikt Landwaarts nog over onvoldoende gronden om een bijdrage te kunnen leveren aan de realisatie van het BSO. Een volledig overzicht van de grondreserve per gemeente is hieronder opgenomen.

Gemeente	Grondreserve in m ²
As	8.496
Bocholt	150.383
Bree	4.223
Diepenbeek	90.853
Dilsen-Stokkem	24.522
Genk	61.075
Hamont-Achel	17.078
Hechtel-Eksel	34.127
Kinrooi	49.840
Lommel	-
Maaseik	61.855
Meeuwen-Gruitrode	26.617
Neerpelt	23.493
Opglabbeek	37.672
Overpelt	41.086
Peer	115.298
Zutendaal	55.418
Totaal grondreserve	802.036

- De ijver op het gebied van grondaankopen kent ook een keerzijde. Zoals reeds gemeld bij OD 1.2 is de samenwerking niet met alle gemeenten van gelijkwaardige aard. Sommige gemeenten en Landwaarts uiten over en weer soms onredelijke verwachtingen of eisen die bijvoorbeeld te maken hebben met dichtheden, typologieën en financiën. Dit komt de samenwerking en met name de nieuwbouwproductie en realisatie van het BSO niet ten goede.
- De maatschappij ging een 10-tal jaar terug zelf de competentie verwerven voor het ontwerpen, aanbesteden en opvolgen van de werken om gronden bouwrijp te maken. Sindsdien rust de maatschappij gronden ook met eigen middelen uit omdat ze daarmee minder afhankelijk is van derden en naar eigen zeggen vaak sneller en goedkoper kan werken. Het zelf verwerven van de competentie om zorg te dragen voor de uitrusting van bouwgronden getuigt van een professionele werking en is momenteel in het voordeel van de SHM door het vervallen van de SSI-subsidie voor de gehele koopsector.

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

Beoordeling: goed

In functie van afspraken met de betrokken gemeenten, het BSO, de lengte van de wachtlijst en de beschikbare (uitgeruste) gronden bepaalt Landwaarts waar ze sociale koopwoningen realiseert. De diversiteit in aangeboden typologieën is in de visitatieperiode eerder beperkt; er worden vooral woningen met 3 slaapkamers gerealiseerd. Landwaarts maakt geen analyse van de wachtlijsten omdat deze volgens haar geen goed beeld zouden geven. Wel bevroegt zij kopers en houdt zij voeling met de noden van kandidaten op infovergaderingen en kijkdagen. Onder andere in de Welzijns-campus (Genk) stemt Landwaarts haar aanbod af op kandidaten met bijzondere noden

(senioren in dit geval). De visitatiecommissie vindt dat de maatschappij het aanbod afstemt op de noden van een aantal groepen, en beoordeelt deze operationele doelstelling als goed.

- Op het moment van de visitatie stonden er in totaal 740 kandidaat-kopers ingeschreven in de wachtlijstregisters van Landwaarts. Er zijn in totaal 41 registers (voor 17 gemeenten), waaronder ook registers voor kavels (zie OD 1.3). De meeste kandidaten staan ingeschreven in de registers voor Genk: 262 kandidaten (op 65.000 inwoners). Naar verhouding van de omvang van de gemeenten zijn er, vergeleken met de andere gemeenten, relatief veel kandidaten in Opglabbeek (67 kandidaten - op 10.000 inwoners), Overpelt (48 kandidaten - op 14.000 inwoners) en Peer (46 kandidaten - op 16.000 inwoners). Landwaarts voert geen detailanalyses uit op de wachtlijsten. De lengte van de wachtlijsten wordt wel gemonitord. In functie van het BSO, de lengte van de wachtlijst en de beschikbare (uitgeruste) gronden wordt bepaald in welke gemeente sociale koopwoningen worden gerealiseerd. Continu vinden er inschrijvingen plaats waarbij naar de noden van de kandidaten wordt gekeken, bijvoorbeeld in gezinssamenstelling en locatiekeuze. Dat gebeurt ook tijdens de infovergaderingen en kijkdagen per werf net als in een nog beperkt aantal schriftelijke evaluaties achteraf (zie ook OD 6.3). Landwaarts stelt vast dat de noden onder invloed van de tijd aan verandering onderhevig zijn en daardoor de inschrijvingen alleen geen goed beeld geven – bijvoorbeeld als er kinderen komen bij een koppel. Uit de bevraging van kopers in 2013 en 2014 blijkt dat 71% van hen de woning niet had gekocht als deze minder slaapkamers bevatte. Landwaarts merkt op dat woningen van een andere typologie (dan die met 3 slaapkamers) moeilijker verkocht geraken. Zij heeft negatieve ervaringen met de verkoop van 30 appartementen in Meeuwen (opgeleverd in 2009, de laatste werd verkocht in 2013) en van 7 appartementen in Peer (opgeleverd in 2010, de laatste werd verkocht in 2012).
- De SHM heeft een aantal architecten op een jaarlijst geselecteerd die elk een typewoning met 3 slaapkamers hebben ontworpen. Er zijn een 10-tal types weerhouden waardoor de komende jaren op verschillende verkavelingen een voldoende gevarieerd aanbod gecreëerd kan worden, weliswaar telkens met 3 slaapkamers. In de vergadering van de raad van bestuur in december 2010 besloot de SHM, na een uitvoerige bespreking, dat het aanbod van grondgebonden woningen (type 3/5) op percelen van gemiddeld 4 tot 4,5 are in de landelijke gemeenten van het werkgebied het meest beantwoordt aan de vraag van de doelgroep. De raad is evenwel principieel bereid in te gaan op vragen van lokale besturen om ook appartementen in het centrum van de gemeenten te realiseren, onder een aantal voorwaarden waaronder een reële behoefte. Op relatief beperkte schaal probeert Landwaarts de diversiteit te vergroten door: een mix van huur- en koopwoningen, de realisatie van andere typologieën zoals 10 seniorenappartementen in de omgeving van een rusthuis (Meeuwen-Gruitrode) en door de realisatie van woningen in grotere dichtheden (rij van 11 woningen, gesloten bebouwing in Stalenheide - Genk). Zowel voor als na de visitatieperiode realiseerde Landwaarts een aantal appartementen. Het project in Meeuwen uit 2009 is reeds genoemd (14 appartementen type 2/4; 12 appartementen type 1/2 en 2 appartementen type 3/5). Na de visitatie in 2015 betreft het een project in Zutendaal Wiemesmeer (12 appartementen type 3/4 en 2 appartementen type 1/2).
- Een aantal woonactoren, ambtenaren en ook enkele beleidsmakers hebben een ander beeld van de noden van de kandidaat-kopers. Gezinsverdunding en vergrijzing zijn enkele ontwikkelingen die genoemd worden. Zij stellen dat de diversiteit in typologie bij Landwaarts voor deze groepen te wensen overlaat. Qua ontwerp en architectuur mogen de 10 typewoningen dan wel van elkaar verschillen, het gaat wel steeds om woningen/huizen met 3 slaapkamers. Dat ze snel verkocht geraken kan het gevolg zijn van de betaalbaarheid van de woningen (€ 160.000 - € 175.000) en van de lange wachttijd (15% van de kopers staat 5-10 jaar op de wachtlijst en 14% meer dan 10 jaar). Een woning van Landwaarts is voor veel kandidaten het enig haalbare en betaalbare alternatief om eigenaar te worden. Hoewel het aantal alleenstaanden stijgt zijn zij volgens de maatschappij financieel veel minder en vele gevallen niet bij machte om een so-

ciale woning of appartement te kopen. Desgevraagd geven de gemeenten aan geen gedetailleerd inzicht te hebben in de noden van de kandidaten op de wachtlijsten (zie OD 1.5). De visitatiecommissie stelt vast dat er verschillende inzichten en belangen bestaan ten aanzien van de noden van kandidaten. Zij suggereert dat de maatschappij meer open communiceert over de omvang van wachtlijsten - niet alleen in het bestuur maar ook in het lokaal woonoverleg -, nadrukkelijker de mogelijkheden van analyse van de wachtlijsten of andere methoden voor inzicht in woonnoden onderzoekt in samenwerking met de gemeenten en over de bezorgdheden van gemeenten en actoren doorlopend in dialoog gaat.

- Landwaarts analyseert de profielen van de kopers. Deze analyses laten per jaar verschillende accenten zien, natuurlijk afhankelijk van het aantal, het type en de ligging van de verkochte woningen. In 2013 zijn het vooral koppels zonder kinderen met een inkomen tussen € 10.000 en € 20.000 die een woning kopen bij Landwaarts. In 2014 zijn het vooral alleenstaanden zonder kinderen met een inkomen tussen € 20.000 en € 30.000. Meer dan twee derde van de kopers is ouder dan 30 jaar.
- Samen met OCMW Genk, SHM Nieuw Dak en stad Genk realiseert Landwaarts de herontwikkeling van de campus van het voormalige ziekenhuis in Genk. Gezien de ligging van deze campus (dicht bij het centrum) werd besloten een Welzijns-campus te realiseren. Er werd een behoeftestudie onder senioren uitgevoerd waaruit bleek dat er meer dan voldoende gegadigden waren voor de appartementen en woningen. Volgens de ontwerpschetsen worden er voorzien: 600 parkeerplaatsen ondergronds, 67 sociale koopappartementen, 45 sociale huurwoningen (assistentiewoningen) en een kantoorgebouw voor de huisvesting van welzijn gerelateerde diensten en instellingen. Landwaarts kocht de grond en liet de opstallen slopen. De maatschappij treedt op als bouwheer. De visitatiecommissie waardeert de inzet die Landwaarts toont om oog te hebben voor de noden van bijzondere doelgroepen op de Welzijns-campus en suggereert deze ook te verbreden naar de andere gemeenten en andere doelgroepen (bijvoorbeeld alleenstaanden met kinderen).

PRESTATIEVELD 1: BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN

Eindoordeel: goed

Landwaarts situeert zich bij de 35% SHM's die het hoogste aantal sociale koopwoningen per jaar realiseren; gemiddeld realiseerde zij 26 sociale koopwoningen per jaar in de periode 2010-2014. Omdat Landwaarts in de 17 gemeenten van haar actieterrein meestal de enige aanbieder is van sociale koopwoningen, is een goede samenwerking tussen gemeenten en SHM van belang voor het behalen van het BSO koop. In een aantal van de gemeenten is het aantal gerealiseerde sociale koopwoningen echter zeer beperkt.

Met gemiddeld 150 leningen per jaar is Landwaarts ook actief in het bemiddelen voor de Vlaamse Woonlening. Landwaarts voorziet daarnaast in het realiseren en aanbieden van sociale kavels op vraag van de gemeenten; ze levert hiermee een bijdrage aan het behalen van het BSO kavels.

Bij het verwerven van gronden is de SHM zeer actief en volgt zij een lange termijn strategie. Deze werkwijze heeft Landwaarts gebracht tot de koppositie in de sector: een grondreserve van 80 hectare eind 2014.

De maatschappij stemt in een aantal gevallen haar aanbod af op de noden van een aantal groepen, maar kan daarin een hogere effectiviteit bereiken door meer gegevens te verzamelen, betere analyses uit te voeren en de dialoog hierover te voeren met gemeenten en andere actoren.

4.2 PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

SD 2: De woningen zijn van goede kwaliteit

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

Beoordeling: niet van toepassing

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

Beoordeling: goed

De visie die Landwaarts heeft geformuleerd op haar bijdrage aan een beter milieu vormt de neerslag van de praktijken die zij toepast. Het is een brede visie die niet alleen handelt over energiebesparing, maar ook over inplanting, mobiliteit, behoud van groen, opvang van water, duurzame materialen en hergebruik van panden. Daarnaast wil de maatschappij door onderzoek en toepassing van nieuwe concepten (BEN-woning)² haar energieprestaties verbeteren. De visitatiecommissie vindt dat Landwaarts aan de vereisten van milieuvriendelijkheid voldoet.

- De visie op duurzaamheid van Landwaarts heeft een brede scope: van verkavelingsontwerp over inplanting, mobiliteit, behoud van natuur, opvang van water, gebruik van duurzame materialen en hergebruik van panden tot energieverbruik. Enkele voorbeelden van toepassing van deze visie zijn: de verkaveling Panhoven (Peer) met groene speel- en verpoosplekken en de verkaveling Dorperveld (Bocholt) waar de groenstructuur werd behouden. Landwaarts voorziet daarnaast regenwaterrecuperatie op de toiletten en een buitenkraan. Daarbij wordt handmatige navulling toegepast om verspilling en defecten aan automatische navulsystemen te voorkomen; een voorbeeld van bijstelling op basis van ervaringen. In de gunningscriteria voor ontwerpers en architecten wordt de keuze voor duurzame materialen verwerkt evenals een logische structuur van de woning waardoor het gebruik van staal, beton en bijkomende lopende meters leidingen (en daarmee ook warmteverliezen) beperkt kunnen blijven. Door compact te ontwerpen kunnen circulatiezones worden beperkt evenals overbodige oppervlakte, die bijkomend verwarmd dient te worden. Voorbeelden waarin hergebruik van panden werd toegepast zijn: een voormalig ziekenhuis in Genk, een school in Wiemesmeer (Zutendaal) en een Oude Melkerij (Peer). De visitatiecommissie stelt vast dat Landwaarts beschikt over een visie op milieuvriendelijkheid en deze ook toepast. De SHM neemt milieuvriendelijkheid op in haar lastenboeken en gunningscriteria en de aanpak van projecten.
- Het beperken van het energieverbruik is een voornamelijk opgave die voor veel huurwoningen renovatie van haar patrimonium inhoudt (Energie Renovatie Programma). Voor sociale koopwoningen is de opgave om energiezuinige woningen te realiseren, eventueel voorzien van technieken voor hernieuwbare energie. Landwaarts houdt rekening met de oriëntatie van woningen, zodat lichtinval en zonnewinsten het energieverbruik beperken. Zij voorziet in goede isolatie en verplicht aannemers om een luchtdichtheidstest uit te voeren. Dat Landwaarts door toepassing van deze visie erin slaagt om energiezuinige sociale koopwoningen te realiseren, bewijzen de K- en E-peilen van de opgeleverde woningen in 2013 en 2014. De E-peilen variëren tussen 54 en 60 (norm was maximaal 70, is nu 60). De K-peilen variëren tussen 34 en 39 (norm is maximaal 40). Door deze gunstige scores kregen enkele kopers (Achter de Secretarisswoning - Dilsen-Stokkem) een fiscale korting op de onroerende voorheffing. Op de infovergadering bij de oplevering van woningen krijgen de kopers uitleg over de werking van de toegepaste

² Bijna Energie Neutrale woning

technieken en probeert Landwaarts hen ook te sensibiliseren voor energiezuinigheid, bijvoorbeeld door toe te lichten hoe het maximale uit de systemen (zoals regenwater-recuperatie, verwarming en ventilatie) te halen. Daarnaast leggen de installateurs bij het opstarten van de systemen in de woning aan de kopers uit hoe deze zo ecologisch mogelijk te bedienen. Ook informeert Landwaarts kopers die hun woning aanpassen over de meerwaarde van bijvoorbeeld het plaatsen van zonnepanelen of bijkomende isolatie en de subsidiemogelijkheden hiervoor.

- Naast het voortzetten van de praktijken uit de laatste jaren en het bijstellen ervan naar aanleiding van ervaringen, onderzoekt Landwaarts ook mogelijkheden voor hernieuwbare energie en bijna energie neutrale woningen (BEN-woning). De haalbaarheidsstudies laten vaak een kostenverhogend effect zien op de verkoopprijs, waardoor - volgens de SHM - de betaalbaarheid voor de wettelijk beoogde doelgroep in het gedrang komt. Er werd de haalbaarheid onderzocht van: stadsverwarming, fotovoltäische zonnepanelen, zonneboilers, warmtepompen en warmtekrachtkoppelingen. Landwaarts richt zich momenteel op BEN-woningen bij twee projecten die in de ontwerpfasen zijn: Meytersveld (Kinrooi) en Langvoor (Hechtel-Eksel) waar ze bekijken of daarmee een energiezuinig en betaalbaar alternatief mogelijk is. Ook voor deze woningen is er fiscaal voordeel te verwachten voor de kopers. Daarnaast overweegt de maatschappij om een samenwerking aan te gaan met de Universiteit van Hasselt om een onderzoek te laten uitvoeren naar nieuwe energiesystemen bij sociale koopwoningen. De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Landwaarts om te zoeken naar de toepassing van milieuvriendelijke technieken en suggereert om in haar onderzoek en activiteiten hieromtrent ook samen te werken met andere koopmaatschappijen, om zowel ervaringen als kennis te delen en van elkaar te leren.

OD 2.3: De SHM bouwt aanpasbaar

Beoordeling: voor verbetering vatbaar

Landwaarts tracht in alle nieuwe projecten een aantal rolstoelbezoekbare woningen te realiseren. Waar het gaat om aanpasbaar bouwen hanteert de maatschappij geen efficiënte en effectieve strategie daartoe. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM op deze OD als voor verbetering vatbaar omdat de SHM haar strategie met betrekking tot aanpasbaar bouwen en aangepaste woningen nog concreter kan uitwerken, de realisatie ervan beter kan meten en haar strategie in functie daarvan in de toekomst eventueel kan bijstellen.

- Van sociale huisvestingsmaatschappijen wordt verwacht dat ze een efficiënte en effectieve strategie hebben ten aanzien van rolstoelbezoekbaarheid (een vereiste vanuit de C2008) en aanpasbaarheid en/of aangepaste woningen. Landwaarts heeft de afgelopen vijf jaar geen aanpasbare woningen gerealiseerd.
- De maatschappij stelt dat quasi alle nieuwe projecten rolstoelbezoekbaar zijn; 70% van de woningen die de laatste jaren zijn opgeleverd of de komende jaren worden gerealiseerd zijn rolstoelbezoekbaar. Dat betekent dat er rekening is gehouden met draaicirkels, dorpels, brede deuren en de toegankelijkheid van het toilet. In vier werven worden geen rolstoelbezoekbare woningen voorzien vanwege hellende terreinen en andere factoren die de woningen daarvoor minder geschikt maken. De visitatiecommissie vindt de prestaties op gebied van rolstoelbezoekbaarheid een goede zaak omdat de maatschappij hiermee haar bereidheid toont om de sociale koopwoningen inzetbaar en toegankelijk te houden voor verschillende doelgroepen en ouder wordende (kandidaat-)kopers.
- Aanpasbare woningen zijn woningen die zo gebouwd zijn dat ze met een aantal kleine ingrepen kunnen worden aangepast aan wijzigingen in de gezinssamenstelling of om de zelfredzaamheid

van bewoners te bevorderen. Aanpasbare woningen zijn – aldus de SHM - vanwege hogere kostprijzen geen evidentie voor koopmaatschappijen. Desondanks rust de maatschappij garages uit met nutsvoorzieningen, zodat die ook tot slaapkamer kunnen worden omgevormd wanneer nodig. Ook voorzag zij in enkele projecten een vaste trap naar de zolder zodat die ingericht kan worden als volwaardige slaapkamer.

- Landwaarts heeft geen positieve ervaringen met aangepaste woningen. In Wiemesmeer (Zutendaal) werden 2 appartementen voorzien van wastafels waar een rolstoel kan onder rijden, brede deuren en een inrijdbare douche waardoor deze aangepast zijn aan de noden van mensen met een beperking. Tot op heden werden nog geen kopers gevonden voor deze aangepaste appartementen met 1 slaapkamer. In een verder verleden liet Landwaarts op vraag van een mindervalide kandidaat de architect de plannen van 1 woning aanpassen aan de fysieke beperkingen van de kandidaat. Uiteindelijk heeft deze kandidaat de woning echter niet gekocht. Hoewel volgens art.7 § 1 van bijlage 1 bij het overdrachtenbesluit deze kandidaat voorrang krijgt op de chronologische volgorde van de wachtlijst, blijkt die voorrang in de praktijk onvoldoende garantie te bieden dat de woning ook effectief door de doelgroep wordt gekocht. Meer nog, een aangepaste woning blijkt moeilijker verkoopbaar aan een publiek die de aanpassingen niet nodig heeft.

De visitatiecommissie vindt dat op het vlak van aanpasbaarheid en aangepaste woningen de strategie nog verder uitgewerkt kan worden en toepassing van deze strategie telkens bij nieuwe projecten expliciet overwogen moet worden, vooral wat betreft aanpasbaarheid. Waar 70% van de woningen de laatste en komende jaren rolstoelbezoekbaar zijn, geldt dat nog geen 3% van de woningen aanpasbaar of aangepast is gebouwd. De visitatiecommissie meent dat een strategie rond aanpasbaarheid de SHM in staat zou stellen aantoonbaar in te spelen op specifieke huidige en toekomstige noden van (kandidaat-)kopers. Bovendien zijn er voorbeelden van aanpasbaar gebouwde woningen die niet meer kosten dan andere woningen. Vaak gaat het erom om van bij het begin van het bouwproces het aspect aanpasbaarheid een pertinente plaats te geven in het ontwerp. Dat budgettaire beperkingen of andere redenen ervoor zorgen dat niet alle woningen aanpasbaar gebouwd worden, is een keuze die de SHM binnen die strategie moet bepalen.

PRESTATIEVELD 2: KWALITEIT VAN WONINGEN EN WOONOMGEVING

Eindoordeel: voor verbetering vatbaar

Landwaarts heeft een brede visie geformuleerd op haar bijdrage aan een beter milieu. Deze visie vormt de weerslag van de ervaringen van de SHM en van de praktijken die zij al jaren toepast. Daarnaast draagt Landwaarts bij aan onderzoek naar nieuwe concepten.

De prestaties op het gebied van rolstoelbezoekbare woningen zijn goed: 70% van de onlangs gerealiseerde en de te realiseren woningen voldoet hieraan. De strategie met betrekking tot aanpasbaar en aangepast bouwen is onvoldoende concreet uitgewerkt en toepassing van deze strategie zou telkens bij nieuwe projecten expliciet overwogen moeten worden, vooral wat betreft aanpasbaarheid. De realisaties op dit gebied zijn dan ook niet hoog en de ervaringen van de SHM hiermee niet uitsluitend positief.

4.3 PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

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

OD 3.1 De SHM bouwt prijsbewust

Beoordeling: goed

De visitatiecommissie kan nog geen beroep doen op geautomatiseerd aangeleverde cijfermatige gegevens van projecten, die per project worden getoetst aan de bouwkostnormen en vergelijkbaar zijn met de prestaties van andere SHM's. De visitatiecommissie kreeg daarom van de SHM zelf voor een aantal dossiers concrete gegevens. Voor de nieuwbouw koopverrichtingen lag het ramingsbedrag, het bestelbedrag en het eindbedrag bij de voorlopige oplevering overwegend onder het subsidiabel leningsplafond. Dit is het resultaat van een onderbouwde visie van de SHM op prijsbewust bouwen en van een strategie die ook in de praktijk vruchten afwerpt. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Landwaarts voor deze doelstelling als goed.

- Om betaalbare sociale koopwoningen te realiseren verdeelt Landwaarts haar eigen acties op in 3 processen: grondverwerving, infrastructuur en ontwerp, en uitvoering.
- Een van de cruciale aspecten in de betaalbaarheidsstrategie is de aankoop van grond aan een zo laag mogelijke prijs. Landwaarts koopt overwegend grote stukken grond (minimum 2 hectare) aan in woonuitbreidingsgebieden, dicht bij een centrum of grenzend aan een woonzone. Landwaarts koopt grond aan een uiterst scherpe prijs. Een van de succesfactoren in deze strategie is dat er nauwelijks spelers op de markt zijn die gronden van meer dan 2 hectare kunnen aankopen. Landwaarts kan dat met haar financiële reserves wel in tegenstelling met de meeste private promotoren omdat deze het zich omwille van hun liquiditeitspositie niet kunnen veroorloven aangekochte gronden gedurende een lange periode niet te vermarkten.
- Vermits Landwaarts overwegend projecten realiseert in woonuitbreidingsgebieden moet er meestal nog infrastructuur worden aangelegd. Omdat Landwaarts een tijdlang geen infrastructuursubsidies ontving, besliste ze om de infrastructuur in eigen beheer te realiseren en dus geen beroep te doen op de VMSW. Om te kunnen genieten van schaalvoordelen tracht de SHM grote gebieden in één keer uit te rusten met infrastructuur. Landwaarts heeft ondervonden dat dit de kost effectief drukt. Een ander voordeel van het eigen beheer is dat de SHM zelf de nodige acties kan nemen om het ontwerp- en uitvoeringsproces te bespoedigen en om het financieel kader in iedere fase te kunnen bewaken.
- Voor de ontwerpen van projecten selecteert de SHM conform de wetgeving op de overheidsopdrachten een jaarlijst die meerdere architecten omvat. Nadat uit deze lijst, via een jury, een selectie is gemaakt, ontwerpen de gekozen architecten een typewoning, die gedurende 4 jaar in meerdere verkavelingen kan worden gebouwd. Bij de werkwijze met de typewoningen speelt opnieuw het schaalvoordeel. Omwille van kostenefficiëntie sluit Landwaarts de meeste architectenovereenkomsten nog af volgens het geïndexeerde barema 98 van de VMSW. Omdat dit nadeliger is voor de architecten ten opzichte van recentere barema's, voorziet de SHM in de mogelijkheid van een bonus voor de architecten als na de oplevering blijkt dat ze erin geslaagd zijn goedkopere woningen te realiseren ten opzichte van de simulatietabel van de VMSW. Tegelijk is vooral de koper hierbij gebaat want er is een stimulans om goedkoper te bouwen dan de opgelegde kostprijsnorm. Als eenzelfde woning in meerdere wijken wordt gebouwd over meerdere jaren, wordt het totaal aantal gerealiseerde woningen samengegeld om het ereloon te bepalen. De onderliggende gedachte is dat de architect relatief weinig bijkomend werk heeft, ingeval eenzelfde woning op een andere locatie hernomen wordt. *De visitatiecommissie vindt dit een goede praktijk die navolging verdient.*
- Nog binnen de ontwerpfase situeren zich de stabiliteitsstudies. Landwaarts integreerde ze – om kosten te besparen - vroeger in de opdracht van de aannemer. Landwaarts stelt dat deze

methodiek jarenlang voordelig is gebleken. Het herhaaldelijk bouwen van dezelfde woningen met telkens een andere aannemer, die zijn eigen stabiliteitsingenieur aanstelde, leidde recent tot enkele minder goede ervaringen, met zeer uiteenlopende veiligheidsmarges en hoog oplopende stabiliteitskosten. Omdat de stabiliteitsstudie was opgenomen in de aannemingsopdracht, kreeg Landwaarts er minder greep op. Omwille van de minder goede ervaringen met aanzienlijke meerwerken voor enkele projecten heeft de SHM beslist zelf een externe ingenieur aan te stellen (via een raamovereenkomst, tot stand gekomen via de wetgeving op de overheidsopdrachten). Om maximaal gebruik te maken van schaalvoordelen en zo prijsbewust en efficiënt mogelijk te werken, worden ook de EPB-verslaggeving, de veiligheidscoördinator en de bodemdeskundige voor de sonderingen uitgevoerd via aparte raamovereenkomsten, tot stand gekomen via de wetgeving op de overheidsopdrachten.

- Het voordeel van de verschillende typewoningen, verspreid over meerdere verkavelingen, zet zich ook door in de uitvoeringsfase; ook voor aannemers is het vanuit kostenefficiëntie interessant eenzelfde type woning meermaals te kunnen bouwen. De keuze van de aannemers kan ook, zoals bij de ontwerpers, voor meerdere jaren verankerd zijn (een uitbreiding van de opdracht op basis van een onderhandelingsprocedure – een van de mogelijke procedures binnen de wetgeving op de overheidsopdrachten). Dit brengt twee voordelen met zich mee: het drukken van kosten en het leren uit fouten van de eerste projecten. Daartoe past Landwaarts de lastenboeken aan. Het herhaald gelijkaardig bouwen zorgt dus ook in de uitvoeringsfase voor lagere bouwkosten.

Een te bouwen lot bevat meestal een 12-tal woningen; ook hier is dit aantal gekozen omwille van schaalvoordelen.

De SHM wijst de aannemers vanaf het begin op de kostprijsplafonds en op de simulatietabellen van de VMSW. Tijdens de startvergadering maakt de SHM de aannemer duidelijk dat een mogelijk onvermijdelijk meerwerk moet gecompenseerd worden met een minwerk (zonder in te boeten op de kwaliteit). Licht het aanbestedingsbedrag hoger dan de raming dan moet de aannemer kostenbesparende maatregelen nemen.

- De visitatiecommissie analyseerde steekproefsgewijs voor een aantal nieuwbouw koopprojecten of de bedragen zich onder het subsidiabel leningsplafond bevonden: voor de meeste projecten lag het ramingsbedrag, het bestelbedrag en het eindbedrag bij de voorlopige oplevering onder het subsidiabel leningsplafond. Dat laatste blijkt ook uit de gunstige verhouding van het bedrag aan meerwerken op het totaal aanbestedingsbedrag van alle nieuwbouwprojecten sociale koop in 2014; met een negatief percentage van -0,6% voldoet Landwaarts aan de norm (niet meer dan 0%). Hiermee toont de SHM aan dat ze het proces om meerwerken te vermijden beheerst.
- Tot slot wijst de visitatiecommissie op de effectindicator 'mediaan verkoopprijs sociale koopwoningen' in de prestatiedatabank; deze bedraagt ongeveer 165.000 euro. Dit betekent dat er van de in 2014 verkochte sociale koopwoningen van de SHM ongeveer evenveel goedkoper als duurder waren dan 165.000 euro. Voor 2014 was de mediaan verkoopprijs sociale koopwoningen bij 71% van de SHM's hoger. Landwaarts verkoopt de sociale koopwoningen afgewerkt maar zonder bevoering en zonder uitgeruste keuken.

OD 3.2 De SHM verhuurt prijsbewust

Beoordeling: niet van toepassing

PRESTATIEVELD 3: BETAALBAARHEID

Eindoordeel: goed

Landwaarts heeft een duidelijke visie en een methodiek ontwikkeld op prijsbewust bouwen. Goedkoop grond aankopen in woonuitbreidingsgebieden dicht bij de centra en met een slim bonussysteem architecten stimuleren zo goedkoop mogelijke woningen te bouwen zijn sleutelfactoren in haar strategie. De visitatiecommissie heeft op basis van enkele bouwprojecten getoetst of de SHM prijsbewust bouwen ook in de realiteit waarmaakt: in de meeste gevallen bevinden de bouwkosten zich onder het subsidiabel leningsplafond en dit zowel bij de raming als bij de bestelling en de oplevering. Wat dat laatste betreft, kan de visitatiecommissie stellen dat Landwaarts het proces om meerkosten te vermijden beheerst (zie ook OD 5.2).

4.4 PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

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

Beoordeling: niet van toepassing

OD 4.2 De SHM voorkomt en pakt leefbaarheidsproblemen aan

Beoordeling: goed

Noch de SHM zelf noch de woon- en beleidsactoren signaleren leefbaarheidsproblemen in de door Landwaarts gerealiseerde wijken of projecten. Hoewel de SHM geen duidelijke en onderbouwde visie heeft geformuleerd op leefbaarheid, merken we toch dat haar beleid gunstige effecten heeft op de leefbaarheid. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de SHM voor deze operationele doelstelling als 'goed'.

- De gesprekspartners van de visitatiecommissie geven aan dat er zich in de wijken, waar Landwaarts sociale koopwoningen heeft gerealiseerd, geen leefbaarheidsproblemen voordoen, ook niet in de vele grote wijken die de SHM de voorbije decennia heeft gebouwd. Ze wijten dit onder meer aan het concept en het karakter van de wijken en aan de eigendomsstructuur. Zo behoren de woningen in de wijk Boxbergheide zelfs tot de meest gegeerde van Genk.
- Om de sociale cohesie in de wijken te bevorderen maakt de maatschappij middelen vrij voor wijkwerking. Mits een aanvraag en een verslag achteraf kan een bewonersinitiatief in een sociale koopwijk van Landwaarts een subsidie krijgen van 250 euro per jaar. Het aantal wijken dat een beroep doet op deze subsidie neemt echter stilaan af; nu zijn er nog een vijftal die een subsidie krijgen, bijvoorbeeld voor een muzikfestivalletje in Lommel of een wijkwerking in een parochiezaal in Genk. Een 10-tal jaar terug stelde de SHM ook een stuk grond ter beschikking van de gemeente Peer (Grote Brogel) voor de aanleg van een speelplein. In Meeuwen-Gruitrode heeft ze bij een recent project een petanquebaan aangelegd op een plein.
- Bij de voorbereiding van nieuwe projecten gaat Landwaarts ook in overleg met de buurt om eventuele problemen te detecteren en indien nodig de plannen aan te passen. Voorbeelden daarvan zijn de realisatie van een aansluiting van omwonenden op de infrastructuur van Landwaarts in Hechtel-Eksel (Langvoor) en het voorzien van een groenzone tussen een project van Landwaarts en een aanpalende eigenaar in Hamont-Achel (Klein Bien). In het projectgebied Heikant Het Gehucht in Sint-Huibrechts-Lille (Neerpelt) sloot Landwaarts, dat op die site grond koopt van een schuttersgilde, een akkoord met die vereniging om haar compenserende grond ter beschikking te stellen voor de nieuwbouw van een verenigingslokaal met bijhorende parking; de schietstand zelf wordt verlegd naar het aanpalende landbouwgebied.
- Landwaarts heeft een grote grondreserve en vult die doorlopend aan met nieuwe gronden voornamelijk in woonuitbreidingsgebieden. De gronden die de SHM aankoopt zijn niettemin gelegen in de nabijheid van de dorps- en gemeentecentra zodat ze aansluiten bij allerlei commerciële en niet-commerciële voorzieningen en openbaar vervoer. Hoewel Landwaarts steeds de betaalbaarheid voor de toekomstige koper vooropstelt, neemt ze ook haar verantwoordelijkheid bij het wegwerken van kankerplekken in dorpen en buurten. Zo bijvoorbeeld in Genk, Kinrooi, Opglabbeek of Meeuwen. In Meeuwen heeft de SHM in de voorbije 10 jaar op vraag van de gemeente heel wat verloederde woningen en gronden verworven in de zone Dorpsstraat - Weg naar Helchteren - Weg naar Bree. In de Dorpsstraat realiseerde Landwaarts boven een ondergrondse parking een appartementsblok naast het door Landwaarts en de gemeente aangelegde plein voor het rustoord. Het omvat 18 sociale koopappartementen, 2 appartementen en 2 kantoorruimten voor een van de voormalige eigenaars, en 10 sociale bejaardenappartementen die vrij recent werden overgedragen aan het Kempisch Tehuis. Door verdere aankopen willen Landwaarts en de gemeente het centrum van Meeuwen op termijn

ingrijpend veranderen. In afwachting van de geplande woonprojecten worden na de sloop van aangekochte panden voorlopig parkjes ingericht. Landwaarts realiseert soms ook koopwoningen door herbestemming van een oud pand (bv. de Oude Melkerij in Peer) of treedt als bouwheer op bij de renovatie van panden nabij nieuwbouwprojecten die ze realiseert (bv. een gemeenschapslokaal in Peer dat ze vervolgens aan de gemeente heeft overgedragen).

- Landwaarts zegt gaandeweg meer los te komen van de klassieke wijkopbouw en meer gevarieerde concepten uit te werken (bijvoorbeeld 21 woningen rond een binnenpleintje in de wijk Wiemesmeer in Zutendaal of het project Panhoven in Peer, ook met een binnenpleintje). De klassieke vrijstaande woning heeft plaats gemaakt voor gekoppelde woningen. Ze heeft daarbij meer aandacht voor groen en het integreren van natuurlijke elementen (zoals een beek in een project in wijk Dorperveld, Bocholt) en voor een wegeninfrastructuur die meer op maat van de woonwijken is. Vanuit ambtelijke hoek is niettemin te horen dat de SHM te weinig rekening houdt met duurzaamheid en omgevingskwaliteit en dat ze nog te veel uitgaat van klassieke woningtypes (de 3-slaapkamerwoning) en daardoor uitkomt op de standaardverkaveling. Ze wijzen ook op een tekort aan architecturale creativiteit, sociale mix en leeftijdsmix in de verkavelingen. Landwaarts toonde met cijfergegevens aan dat alvast bij verkopen in 2013 en 2014 er wel degelijk een grote verscheidenheid is zowel qua gezinssamenstelling als qua leeftijd. Bovendien voert de SHM aan dat een leeftijdsmix in heel wat wijken vanzelf tot stand komt door de gefaseerde realisering ervan. De visitatiecommissie adviseert Landwaarts om deze kwestie ter bespreking voor te leggen op lokaal woonoverleg en daar – op basis van concrete informatie en argumenten van beider kanten - te zoeken naar een betere afstelling van lokale beleidsopties en -verwachtingen enerzijds en uitgangspunten en mogelijkheden van sociale huisvestingsmaatschappijen en hun cliënteel anderzijds.
- Landwaarts streeft ook steeds meer naar gemengde projecten huur-koop. Ze werkt daarvoor samen met de verschillende huurmaatschappijen in haar actieterrein aan wie ze soms ook grond verkoopt voor de realisatie van huurprojecten. Met de realisatie van die gemengde projecten helpt de SHM een sociale mix te realiseren die leefbaarheid ondersteunend werkt en meer draagvlak creëert voor sociale woningbouw. Landwaarts gaat in die samenwerking met andere partners een stukje verder op de Welzijns-campus Genk. Daar plant de SHM in samenwerking met Nieuw Dak en het OCMW een campus waar onder meer plaats is voor de huisvesting van een aantal welzijnsdiensten en instellingen, sociale assistentiewoningen (huurappartementen) en sociale koopappartementen, waarvan 30% voor senioren (zie ook OD 1.5).

Hoewel er zich geen leefbaarheidsproblemen voordoen in de door Landwaarts gerealiseerde wijken en de SHM een beleid voert dat leidt tot leefbare en door de bewoners en de beleidsverantwoordelijken geapprecieerde woonwijken, adviseert de visitatiecommissie Landwaarts om te zoeken naar manieren waarop de SHM zowel naar omgevingskwaliteit als naar architecturale en stedenbouwkundige kwaliteiten het best vorm kan geven aan of inspelen op de lokale beleidsopties in het kader van lokaal woonbeleid.

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

Beoordeling: niet van toepassing

OD 4.4 De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners

Beoordeling: niet van toepassing

PRESTATIEVELD 4: SOCIAAL BELEID

Eindoordeel: goed

Er doen zich volgens alle betrokkenen geen leefbaarheidsproblemen voor in de wijken waar Landwaarts sociale koopwoningen heeft gerealiseerd. Bovendien ondersteunt de SHM leefbaarheidsinitiatieven van de bewoners en werkt ze actief mee aan het realiseren van stads- of dorpsvernieuwingsprojecten. Ze heeft bij het ontwerpen van nieuwe wijken steeds meer aandacht voor natuurlijke elementen op haar gronden en voor groen- en wegeninfrastructuur op maat van een woonwijk.

De visitatiecommissie suggereert de SHM evenwel om in overleg met ambtenaren uit haar actieterrein te onderzoeken hoe ze, wat omgevingskwaliteit, woningtypologie en architecturale en stedenbouwkundige kwaliteiten betreft, ook in de toekomst het best vorm kan geven aan of kan inspelen op de lokale beleidsopties in het kader van lokaal woonbeleid.

4.5 PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

OD 5.1: De SHM is financieel leefbaar

Beoordeling: uitstekend

Met uitzondering van de netto vrije cashflow marge uit de gewone bedrijfsuitoefening, een ratio die voor SHM's die hoofdzakelijk sociale koopwoningen bouwen moet gerelativeerd worden, voldoen de financiële ratio's ruim aan de norm. Ook nu de Vlaamse overheid geen subsidie meer zal verlenen voor de aanleg van infrastructuur voor sociale koopwoningen, zal de financiële leefbaarheid van Landwaarts goed blijven: de SHM koopt nog gronden aan tegen zeer gunstige voorwaarden waarmee ze nog voldoende winst kan maken en ze heeft nog een grote, inzetbare grondreserve als (kapitaal)buffer. De visitatiecommissie beoordeelt de financiële leefbaarheid van Landwaarts als uitstekend.

- De gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin drukt de verhouding uit tussen op korte termijn beschikbare middelen en op korte termijn te vervallen schulden; in 2014 bedroeg de ratio 1,6. Dit is beter dan de norm, die 1 bedraagt. In 2010 bedroeg de ratio nog 5,2. Hij vertoont een neerwaartse trend. Ongeveer 41% van alle SHM's vertoonden een nog betere ratio in 2014. In 2010 hadden slechts 11% van de SHM's een hogere ratio. De dalende trend voor de gecorrigeerde liquiditeitsratio in enge zin hangt samen met de vrij lage verkoop van sociale koopwoningen in de gevisiteerde periode. Vanaf 2014 is de verkoop weer op peil waardoor de ratio een stijgende trend zal vertonen de volgende jaren.
- De netto vrije cashflow marge uit de gewone bedrijfsvoering - de verhouding tussen de periodiek terugkerende uitgaven en inkomsten - bedroeg in 2014 ongeveer 97% en situeerde zich ook in de periode 2010-2013 (met een maximum van ongeveer 215% in 2011) steeds boven de norm van 85%. Deze ratio moet volgens de visitatiecommissie voor een maatschappij die hoofdzakelijk koopwoningen bouwt, omzichtig worden geïnterpreteerd: bij SHM's, die enkel sociale koopwoningen ontwikkelen, zoals Landwaarts, is de ratio vaak hoger dan 85% omdat de inkomsten zelden worden geïnd in hetzelfde jaar waarin de uitgaven zich situeren; het bouwproces neemt meerdere jaren in beslag (met gespreide kosten over deze jaren) terwijl alle inkomsten pas bij de verkoop worden geïnd.
- De netto winstmarge uit de gewone bedrijfsuitoefening bedroeg 17,4% in 2014 en is vergelijkbaar met de netto winstmarges van andere koopmaatschappijen. Met uitzondering van 2011 - het jaar waarin de SHM slechts 4 sociale koopwoningen verkocht en de ratio negatief was (-12,1%) - voldeed de ratio steeds aan de norm (niet lager dan 0%). In 2013 en 2014 situeerde de ratio zich bij de 10% beste in de sector.
- De solvabiliteitsratio bedroeg 80% in 2014. Deze ratio vertoont een neerwaartse trend: in 2010 bedroeg de ratio nog 93,5%. De ratio toont aan dat de schulden van de SHM erg beperkt zijn in verhouding tot het totale vermogen. Aangezien Landwaarts over een ruime liquiditeitspositie beschikt, hoeft ze zich slechts in beperkte mate (en voor korte duur) te financieren voor de realisatie van koopwoningen, waardoor de schuldgraad erg beperkt gehouden kan worden. Voor deze indicator wordt geen absolute norm gebruikt, maar de gunstige solvabiliteitsratio versterkt wel het beeld van de goede financiële leefbaarheid op basis van de 3 andere ratio's.
- De strategie van Landwaarts inzake grondvoorraad is om hoofdzakelijk gronden te blijven kopen in woonuitbreidingsgebieden tegen een gunstige prijs. Deze strategie moet het mogelijk maken om zonder infrastructuursubsidies van de Vlaamse overheid sociale koopwoningen te kunnen blijven ontwikkelen en verkopen aan een sociaal aanvaardbare prijs en tegelijkertijd voldoende winst te kunnen maken om financieel gezond te blijven.

OD 5.2: De SHM beheerst haar kosten goed

Beoordeling: goed

In de periode 2010-2014 bedroegen de totale werkingskosten van Landwaarts gemiddeld per jaar per verkochte woning 26.954,12 euro. Bij meer dan 58% van de SHM's was deze gemiddelde kost hoger. In vergelijking met SHM's die alleen sociale koopwoningen realiseren en sociale leningen bemiddelen, resulteren de relatief kleine productie en de relatief lage verkoop in de gevisiteerde periode, in samenhang met de vaste kosten voor werking en personeel, in eerder hoge werkingskosten per verkochte woning. De visitatiecommissie is van oordeel dat de relatieve werkingskosten vanaf 2015 zullen afnemen omdat de realisatie van sociale koopwoningen opnieuw op kruissnelheid komt. De SHM heeft de meerkosten bij de bouw van sociale koopwoningen goed onder controle. De visitatiecommissie beoordeelt de kostenbeheersing van de SHM als goed.

- De relatieve totale werkingskosten van Landwaarts zijn voor de periode 2010-2014 hoog in vergelijking met SHM's die ook alleen sociale koopwoningen realiseren en sociale leningen bemiddelen, omdat Landwaarts in deze periode minder sociale woningen verkocht dan ze gemiddeld doet.
- Bij de niet-personeelsgebonden kosten valt op dat de kosten voor telefonie merkelijk hoger zijn dan bij de meest andere SHM's die dezelfde hoofdactiviteiten hebben: de verklaring ligt in de netwerkverbinding tussen de drie kantoren. Drie kantoren uitbaten en onderhouden weegt op de kosten; de visitatiecommissie adviseert Landwaarts om het belang van drie kantoren voor de klantgerichtheid af te wegen tegen de kosten daarvan. Deze analyse kan deel uitmaken van een mogelijke verdere rationalisatie van de SHM (zie OD 5.5).
- De relatieve personeelsgebonden kosten van Landwaarts (de verhouding van het aantal personeelsleden op het aantal verkochte woningen per jaar in de periode 2010-2014) zijn in vergelijking met SHM's met dezelfde hoofdactiviteiten eerder hoog te noemen. De SHM verklaart die relatief hoge kosten door te wijzen op de eerder lage verkoop van sociale koopwoningen in de periode 2010-2014 terwijl het personeelsbestand intact bleef.
- De visitatiecommissie is van oordeel dat de verhouding van de werkingskosten en de verkochte sociale koopwoningen zal verbeteren door een hogere toekomstige productie in vergelijking met de gevisiteerde periode. Toch vraagt de visitatiecommissie Landwaarts hier de nodige aandacht aan te besteden.
- Landwaarts hanteert geen echte gedetailleerde jaarbegroting in de zin van een overzicht van alle verwachte inkomsten en uitgaven in een bepaalde periode. De SHM vindt de opmaak van een gedetailleerde begroting zeer tijdrovend en aangezien zowel de inkomsten als de uitgaven van een bouwmaatschappij enorm fluctueren en slechts beperkt voorspelbaar zijn, biedt dit instrument geen onmiddellijke meerwaarde. De visitatiecommissie adviseert niettemin dat Landwaarts haar werkingskosten wel opneemt in een jaarbegroting, ze semestrieel opvolgt en ze vergelijkt met de laatste jaren; inzicht in de werkingskosten verhoogt het kostenbewustzijn en maakt deel uit van een aanpak voor een kostenbeheersing van de werkingskosten. Bovendien hoeft een dergelijke oefening voor een maatschappij die zich focust op sociale koopwoningen, zoals Landwaarts, niet tijdrovend te zijn vermits de kostenposten beperkt zijn.
- Zoals vermeld bij OD 3.1 beheerst Landwaarts het proces om meerkosten te vermijden goed (zie OD 3.1).

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

Beoordeling: niet van toepassing

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

Beoordeling: goed

Landwaarts gebruikt het financieel meerjarenplanningsinstrument van de VMSW en stelt de meerjarenplanning op samen met de VMSW. Het financieel meerjarenplan wordt toegelicht aan de raad van bestuur die haar fiat moet geven. In de loop van een jaar actualiseert de SHM de gegevens van de meerjarenplanning, houdt de cashflow nauwgezet in de gaten en licht de raad van bestuur hierover in. Vooral belangrijk is dat de SHM de financiële planning gebruikt bij het nemen van beleidsbeslissingen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Landwaarts voor deze doelstelling als goed.

- Landwaarts hanteert het financieel meerjarenplanningsinstrument van de VMSW. Het instrument maakt het mogelijk investeringen in te voeren en de projectfase (in uitvoering, goedgekeurd, nog niet opgestart, geplande nog niet goedgekeurde projecten) aan te geven. Daarnaast is er de mogelijkheid de cashflow te budgetteren met een onderscheid tussen de investeringscashflow (niet periodieke weerkerende verrichtingen) en de vrije cashflow (operationele verrichtingen). Als laatste punt geeft het financieel meerjarenplan een indicatie van de evolutie van de liquide middelen. Het financieel meerjarenplan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van bestuur.
- Landwaarts werkt reeds meer dan twee decennia op continue basis met een progressieve financiële jaar- en meerjarenplanning op basis van extrapolaties van historische gegevens, waarbij telkens op basis van de stand van de projecten wordt bijgesteld in de verwachtingen inzake inkomsten en uitgaven. In wezen is dit geen echte begroting maar een cashflow-planning. Landwaarts volgt ze minstens per kwartaal rigoureus op omwille van het aantal en de omvang van diverse transacties. Zoals vermeld bij OD 5.2 suggereert de visitatiecommissie Landwaarts om haar werkingskosten wel op te nemen in een jaarbegroting. Alvorens ervoor te zorgen dat klanten nog konden gebruik maken van de woonbonus (fiscaal voordeel bij de aankoop van een eengezinswoning), heeft Landwaarts nagegaan welke de impact was op de cashflow en heeft ze (na overleg met aannemers) beslist om koopwoningen vervroegd op te leveren (november en december 2014).
- Vermelde voorbeelden tonen aan dat Landwaarts elke beleidsbeslissing steeds toetst aan de financiële impact voor de SHM op korte en langere termijn.
- De financiële planning moet consistent zijn met andere plannen zoals het personeelsplan. Landwaarts beschikt niet over een personeelsplan. Hoewel de personeelskosten worden geïntegreerd in de financiële meerjarenplanning adviseert de visitatiecommissie Landwaarts om toch een personeelsplan te maken met dezelfde tijdshorizon als de financiële meerjarenplanning (dus 10 jaar). Een personeelsplan is namelijk een essentieel onderdeel van de lange termijn strategie van een maatschappij.

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

Beoordeling: goed

Een SHM kan op verschillende manieren evolueren naar een echte woonmaatschappij, zoals door de uitbreiding van haar activiteiten op de sociale woningmarkt, door de samenwerking met andere SHM's, door verwijzing van kandidaat-ontleners naar erkende kredietmaatschappijen en door samenwerking met de private huurmarkt. De SHM Landwaarts is het resultaat van een fusie tussen 2 koopmaatschappijen. Ze bemiddelt ook bijzondere sociale leningen voor de VMSW. De SHM Landwaarts verbreedde haar activiteiten tot het verstrekken van sociale leningen door de oprichting van de erkende kredietmaatschappij Landwaarts Sociaal Woonkrediet. De beide maatschappijen hebben ook een verzekeringskantoor opgericht vooral ten behoeve van hun kopers en ont-

leners. De SHM Landwaarts werkt in concrete bouwprojecten nauw samen met 3 sociale huurmaatschappijen in haar actieterrein. De SHM neemt deel aan het lokaal woonoverleg. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM voor deze doelstelling als goed.

- Landwaarts heeft haar actieterrein als koopmaatschappij vergroot door te fuseren. De SHM ontwikkelt sociale koopwoningen en bemiddelt bijzondere sociale leningen voor de VMSW. Om haar leningsaanbod te vergroten en te diversifiëren nam de SHM in 2002 de toenmalige kredietmaatschappij 'Voor Eigen Woon' uit Genk over; de kredietmaatschappij die in 2008 nog fuseerde met de kredietmaatschappij 'De Voorzienigheid', heette voortaan 'Landwaarts Sociaal Woonkrediet'. Op die manier kan de SHM klanten zelf sociale leningen aanbieden als het aanbod van bijzondere sociale leningen ontoereikend is. 'Landwaarts Sociaal Woonkrediet' heeft de intentie op termijn ook de erkende kredietmaatschappij van Neerpelt over te nemen zodat alle erkende kredietmaatschappijen in het actieterrein van de SHM gefuseerd worden tot één kredietmaatschappij met een analoge aandeelhoudersstructuur als de SHM. Bovendien hebben de bouwmaatschappij en de kredietmaatschappij samen een verzekeringskantoor opgericht, dat hoofdzakelijk brand- en schuldsaldoverzekeringen aanbiedt aan de kopers en ontleners van zowel de bouw- als de kredietmaatschappij. De visitatiecommissie benadrukt dat de SHM altijd voor ogen moet houden dat de klant steeds de voordeligste oplossing geniet. De visitatiecommissie adviseert om dit als statement op te nemen in de statuten of het interne reglement van de SHM. De visitatiecommissie adviseert verder om in de interne controleprocedure van de SHM op te nemen dat de SHM onderzoekt (bv via steekproeven) of de klant steeds de meest voordelige oplossing heeft genoten (indien er voor de klant meerdere 'aanbiedingen' waren).
- Landwaarts werkt op het terrein nauw samen met drie huurmaatschappijen op haar actieterrein (Nieuw Dak, Kempisch Tehuis en Ons Dak). De samenwerking situeert zich vooral in concrete bouwprojecten (zie ook OD's 1.1 en 4.2) en veel minder op het vlak van de interne werking. Er ligt, mede omwille van het nog onduidelijke nieuwe kader voor de koopsector, momenteel ook geen concreet plan klaar om de samenwerking rond de interne werking verder uit te bouwen of te bewegen richting een fusie. Er zijn wel al verkennende gesprekken geweest over een fusie. Gelet op haar grote productiemogelijkheid, ruime grondreserve en financiële situatie zegt Landwaarts daar geen behoefte aan te hebben. Anderzijds sluit ze een dergelijke fusie ook niet uit, maar ze noemt de enige verstandige fusie een samengaan van die drie huurmaatschappijen met Landwaarts omdat deze fusie zorgt voor een optimale rationalisatie op het actieterrein (wat het meest voordelig is voor de klant).
- Landwaarts pleegt veelvuldig overleg met de lokale beleidsverantwoordelijken over mogelijke projecten en grondoppportunities. Landwaarts neemt deel aan het lokaal woonoverleg in de gemeenten van haar actieterrein. De voorbije jaren, waarin de SHM minder sociale woonprojecten realiseerde en er minder concrete bouwplannen waren, beperkte Landwaarts zich op het lokaal woonoverleg vaak tot de weergave van de stand van zaken van projecten. De lokale actoren gaven tijdens de visitatiegesprekken te kennen dat de informatie over projecten niet steeds goed doorstroomt (zie ook OD 6.2). Zo gaven enkele lokale actoren te kennen dat ze niet goed weten of de SHM voldoet aan de vraag naar bepaalde woningtypes. De visitatiecommissie adviseert Landwaarts om meer open te communiceren over de wachtlijsten (zie OD 1.5). Anderzijds begrijpt de visitatiecommissie ook dat Landwaarts informatie over de stand van zaken van grondverwervingen en de verwervingsstrategie niet op elk moment kan vrijgeven om onderhandelingen niet in het gedrang te brengen.

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

Beoordeling: goed

De missie van Landwaarts is: “Zoveel mogelijk woningen met een bepaalde kwaliteitsstandaard aanbieden met een substantieel prijsverschil ten opzichte van dezelfde woningen in de commerciële markt zonder de financiële gezondheid van de SHM te hypothekeren”. De SHM hanteert een concrete strategie om deze doelstelling te realiseren: “Een strategisch grondbeleid inzake de verwerving van gronden en panden en maximale samenwerking met de lokale besturen en andere SHM’s in het actieterrein”. De werking van Landwaarts is verankerd in een intern reglement met als bijlagen een deontologische code voor de raad van bestuur en het personeel. Landwaarts heeft daarnaast een intern auditcomité opgericht met een halfjaarlijkse controle van de interne werking. Onder meer de directeur voert frequent steekproeven uit om na te gaan of bepaalde afspraken worden nageleefd. De interne werking is verder gedocumenteerd in uitgeschreven procedures, die gekend zijn bij de medewerkers. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM als goed voor deze doelstelling.

- Landwaarts wil een kwalitatieve woning aanbieden aan een prijs die substantieel lager is dan op de private markt. De missie en de strategie zijn geen dode letter; ze komen duidelijk tot uiting in de bijzondere aandacht die Landwaarts bij haar grondverwerving besteedt aan prijsbewust bouwen en financieel leefbaar zijn en blijven.
- De interne werking ligt vast in verschillende documenten: statuten, een intern reglement met als bijlagen een deontologische code (gedragscode) voor de raad van de bestuur en voor het personeel, een procedurehandboek, uitgeschreven procedures en een checklist inzake de halfjaarlijkse interne audit voor 4 procedures.
- Het intern reglement legt de interne werking vast van de verschillende bestuursorganen met het oog op een zo effectief en efficiënt mogelijk functioneren van de SHM. Die bestuursorganen zijn: de algemene vergadering, de raad van bestuur, de directieraad, het auditcomité en de directeur.
- Het procedurehandboek bevat 13 procedures. Hiervan hebben er 10 betrekking hebben op de interne werking (betalingsverkeer, opleiding en vorming, toepassing waarderingsregels, kas- en liquiditeitenbeheer en gebruik van de VISA-kaart, ...) en 2 op het eigenlijke beleid (toewijzingsprocedure en procedure aanvraag Vlaamse Woonlening). De klachtenprocedure sluit de rij. In het procedurehandboek is vermeld dat medewerkers voorstellen kunnen doen om wijzigingen aan te brengen in procedures en om nieuwe documenten te creëren; de medewerkers kunnen dus een actieve inbreng doen in het procedureproces. Zowel voor het procedurehandboek als voor de procedures wordt gebruik gemaakt van versiebeheer. Landwaarts vertaalt elke wijziging van de regelgeving in de procedurebeschrijvingen. De SHM is zich ervan bewust dat de interne audit een blijvende activiteit zal zijn omdat de regelgeving blijft evolueren.
- De visitatiecommissie is van mening dat Landwaarts te weinig ruchtbaarheid geeft aan het bestaan van de klachtenprocedure. Klachten kunnen aan het licht brengen dat de interne werking niet goed functioneert. Het is dan ook aangewezen klanten en potentiële klanten expliciet te informeren over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. De visitatiecommissie beveelt Landwaarts aan transparanter te zijn over haar klachtenbeleid met het oog op het detecteren van een minder goede interne werking en de verbetering ervan.
- Landwaarts heeft een intern auditcomité opgericht dat de raad van bestuur moet bijstaan in haar toezichtsfunctie. Het auditcomité bestaat uit de voorzitter, twee ondervoorzitters en de bestuurder belast met de interne audit. Het komt niet op vaste tijdstippen samen. Er zijn wel vaste momenten voorzien voor de interne audit door de bestuurder belast met de interne audit; deze voert aan de hand van een uitgebreide checklist halfjaarlijks een controle uit op 4 procedures inzake interne werking, met name de procedures ‘betalingsverkeer’, ‘kas- en li-

quiditeitenbeheer en gebruik Visa-kaart', 'loonadministratie' en 'interne veiligheidsmaatregelen'. De visitatiecommissie merkt op dat de voorzitter en de twee ondervoorzitters deel uitmaken van zowel het auditcomité als de directieraad. De visitatiecommissie vindt het niet opportuun dat leden van de directieraad deel uitmaken van het auditcomité omdat de toezichtsfunctie en de beleidsfunctie conflicteren. De visitatiecommissie stelt vast dat de interne auditor blijkens het intern reglement onafhankelijk werkt en zich kan laten bijstaan door de bedrijfsrevisor. De visitatiecommissie stelt zich de vraag wat de toegevoegde waarde is van het vierkoppige auditcomité vermits de controleopdracht alleen wordt uitgevoerd door de interne auditor; de visitatiecommissie is van oordeel dat de interne auditor zijn bevindingen autonoom kan terugkoppelen naar de raad van bestuur. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan erover te waken dat een persoon, aangeduid in een intern auditcomité, geen deel uitmaakt van de directieraad omdat een auditfunctie en dagelijkse bestuursfunctie niet samengaan.

- De directeur is belast met de voortgangscontrole en de goede werking van de SHM: hij oefent dagelijkse controle uit op de naleving van de procedures en afspraken door gestructureerd nazicht van de feiten of door gerichte vraagstelling bij al dan niet vermeende onduidelijkheden. De directeur en de coördinator voor de kantoorwerking, die rechtstreeks rapporteert aan de directeur, organiseren ook tussentijdse controles op basis van steekproeven, bijvoorbeeld voor het gebruik van de tankkaart, voor het nazicht of het inbraakalarm werd opgezet bij de afsluiting van het kantoor, of de back-up voor de digitale informatie correct werd uitgevoerd.
- Voor de meeste procedures is er een vier-ogen-principe, waarbij minimum 2 personeelsleden betrokken zijn bij een handeling. Zo kan bijvoorbeeld geen enkele medewerker uitgaven doen zonder machtiging of zonder de controle door een andere medewerker.
Andere procedures zijn eerder hiërarchisch opgebouwd. Dit is bijvoorbeeld het geval bij verkoopdossiers. In deze procedure is er een cascade van betrokkenheid van de medewerker die de verkoop voorbereidt, de coördinator, de directeur en de leden van de raad van bestuur.

OD 5.7: De SHM is bereid tot verandering en verbetering

Beoordeling: goed

Landwaarts heeft in haar interne werking een aantal mechanismen ingebouwd die het beleid en de dagelijkse werking van dichtbij opvolgen, evalueren en bijsturen. Daarnaast trekt de SHM lessen uit de tevredenheidsmetingen die ze houdt. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Landwaarts op deze operationele doelstelling als goed, maar vraagt niettemin aandacht voor een aantal suggesties.

- Landwaarts laat zich in haar dagelijkse werking leiden door een - recent uitgeschreven maar duidelijke - missie en strategie, een intern reglement en deontologische codes, een procedurehandboek met tal van procedures, een organogram en duidelijke functieomschrijvingen voor het personeel. De directeur en het auditcomité hanteren elk op hun niveau deze documenten als leidraden en controle-instrumenten voor de werking van de SHM en koppelen daarover terug naar de raad van bestuur om daarop desgevallend bij te sturen (zie ook OD 5.6). De visitatiecommissie adviseert de SHM om haar missie en strategie ook meer publieke bekendheid te geven, bijvoorbeeld door opname op de website of in de jaarverslagen. Dit laat cliënten en partners toe de acties van de maatschappij te kaderen in het normen- en waardenkader van de SHM.
- De raad van bestuur ervaart de communicatie tussen de raad van bestuur, de directieraad en de directie als correct, efficiënt, effectief en goed gedocumenteerd. Er is openheid op alle vlakken (projecten, toewijzing, financiën, personeel). De visitatiecommissie heeft dit geverifi-

eerd aan de hand van een aantal recente verslagen van zittingen van de directieraad en de raad van bestuur en de confrontatie van die verslagen met de toelichting van de raad van bestuur en de directie tijdens de visitatie.

- Uit een recent verslag van de directieraad blijkt dat Landwaarts haar informaticapark grondig wil updaten, maar ook dat ze een externe audit plant om het aanbod af te toetsen aan de behoeften van de maatschappij.
- Medewerkers beschikken over functiebeschrijvingen waarin hun plaats in de organisatie, de functievereisten, verantwoordelijkheidsgebieden en vereiste competenties zijn vastgelegd. Teamvergaderingen zijn beperkt in aantal (minstens 2 per jaar), maar door de sterke betrokkenheid van de medewerkers op elkaars werk en de interacties die zijn vastgelegd in het organogram en in de functiebeschrijvingen is uitwisseling van informatie tussen medewerkers op operationeel niveau verzekerd. Formele functionerings- of evaluatiegesprekken zijn er niet, maar medewerkers getuigen door de werkorganisatie van een constante bijsturing door de directeur en de coördinator. De visitatiecommissie suggereert de SHM niettemin de organisatie van functionerings- en evaluatiegesprekken en meer expliciete overlegmomenten met het personeel. Dit kan bijdragen tot het delen en bijsturen van kennis, werkwijzen en afspraken. Het zijn ook gelegenheden om met medewerkers hun bijdrage aan de realisatie van de organisatiedoelen te bespreken en na te gaan wat zij nodig hebben om zo goed mogelijk te functioneren.
- In de gesprekken melden medewerkers dat zij zeer gericht (en dus eerder beperkt) deelnemen aan vormingsmomenten die de VMSW organiseert; dat blijkt ook uit een overzicht dat de visitatiecommissie kon inkijken. Daarnaast volgen een aantal medewerkers ook opleidingen vanuit de kredietmaatschappijen of verzekeringsmaatschappij. De procedure opleiding en vorming voorziet dat personeelsleden bijkomende opleiding kunnen vragen, maar dergelijke vragen zijn er recent niet geweest. De visitatiecommissie adviseert om samen met de medewerkers de vormingsbehoeften (zowel vanuit het standpunt van de medewerker als van de maatschappij) in kaart te brengen en daar een passend opleidingsaanbod bij te zoeken.
- Landwaarts heeft recent twee tevredenheidsmetingen gehouden bij haar kopers. De resultaten van de bevraging werden besproken op de directieraad, die de verbeteracties bekrachtigde die - na een analyse van de resultaten - werden uitgewerkt door directie en personeel en inmiddels ook al geïmplementeerd zijn (voor meer details zie OD 6.3).
- Een goed werkende klachtenprocedure kan een belangrijke stimulans zijn voor verbetering. Landwaarts beschikt over een klachtenprocedure, maar in de praktijk wordt daar weinig gebruik van gemaakt. De voorbije 2 jaar waren er alles samen 8 klachten, waarvan 6 over de regelgeving. Alle klachten werden ongegrond bevonden. Dit beperkte aantal klachten heeft allicht deels te maken met de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening, maar de visitatiecommissie constateert ook dat de SHM weinig ruchtbaarheid geeft aan het bestaan van de klachtenprocedure (zie ook aanbeveling bij OD 5.6.).
- De visitatiecommissie stelt vast dat Landwaarts zich op een aantal beleidsvlakken vooruitziend opstelt. Dat is al decennia lang zo met het aanleggen van belangrijke grondreserves, als basis voor de realisatie van een betaalbaar aanbod aan sociale koopwoningen. Andere voorbeelden zijn de methodiek om prijsbewust te bouwen (boni voor architecten, het werken met typewoningen, ...) en het zelf coördineren van de infrastructuur. Dit toont volgens de visitatiecommissie ook aan dat de SHM flexibel en positief omgaat met bedreigingen en ze omzet in kansen.
- De raad van bestuur noemt Landwaarts een partner waar je kan op rekenen en die meedenkt met de gemeenten in het uitbouwen van een woonbeleid op de langere termijn. Ze toont zich ook loyaal tegenover huurmaatschappijen aan wie ze gronden doorverkoopt voor de realisatie van sociale huurprojecten, wat dan weer bijdraagt tot het behalen van het BSO huur. Dat wordt bevestigd door de beleidsverantwoordelijken.

De visitatiecommissie is ervan overtuigd dat Landwaarts in al haar geledingen een kritische houding aanneemt tegenover haar beleid en dagelijkse werking en daarop bijstuurt, maar suggereert de SHM de organisatie van functionerings- en evaluatiegesprekken en de organisatie van overlegmomenten met haar personeel.

PRESTATIEVELD 5: INTERNE WERKING EN FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Eindoordeel: goed

Landwaarts presteert goed over de volledige lijn van dit prestatieveld. De financiële leefbaarheid van Landwaarts beoordeelt de visitatiecommissie zelfs als uitstekend. Door de huidige grondvoorraad te valoriseren, door goedkoop grond te blijven aankopen, door de infrastructuur op een efficiënte manier in eigen beheer te doen en door de bouwkosten laag te houden, is de verwachting dat de financiële leefbaarheid van de SHM nog een lange tijd erg goed zal blijven.

Omdat de SHM een eerder lage bouwproductie vertoonde is de verhouding van de werkingskosten op de verkochte woningen evenals de verhouding van het personeelsbestand op de verkochte woningen in de periode 2010-2014 minder goed dan bij andere SHM's die ook enkel sociale koopwoningen realiseren en bijzondere sociale leningen bemiddelen. Nu de bouwactiviteiten en de verkoop van sociale koopwoningen sinds 2014 weer op kruissnelheid zijn gekomen, zal de verhouding tussen werkingskosten en verkochte woningen opnieuw gunstiger worden en meer in lijn liggen met SHM's met dezelfde activiteiten.

Landwaarts hanteert het financieel meerjarenplanningsinstrument van de VMSW. Het voldoet aan alle eisen in dit verband. Vooral van belang voor de visitatiecommissie is dat Landwaarts het financieel meerjarig plan gebruikt als afwegingskader bij het nemen van beleidsbeslissingen.

Dat Landwaarts een echte woonmaatschappij wil zijn, blijkt uit de uitbreiding van haar actieterrein (via fusie), door de oprichting van een eigen erkende kredietmaatschappij, door samenwerking met 3 SHM's die op haar actieterrein sociale huurwoningen realiseren en door de samenwerking met de lokale besturen.

De interne werking van Landwaarts ligt vast in verschillende documenten: statuten, een intern reglement met als bijlagen een deontologische code voor de raad van de bestuur en voor het personeel, een procedurehandboek, uitgeschreven procedures en een checklist inzake de halfjaarlijkse interne audit. Belangrijk ook is dat Landwaarts een missie en een strategie heeft die duidelijk zijn en die geen dode letter zijn gebleven; ze komen aan de oppervlakte in de bijzondere aandacht die Landwaarts besteedt aan haar (grond)verwervingen, prijsbewust bouwen en financieel leefbaar zijn en blijven. Wel beveelt de visitatiecommissie aan in het intern auditcomité geen personen op te nemen die deel uitmaken van de directieraad omdat beide functies conflicteren.

Aan de hand van voornoemde instrumenten volgt Landwaarts haar beleid en de dagelijkse werking van dichtbij op, evalueert die en stuurt waar nodig bij – mede op basis van tevredenheidsmetingen die ze sinds kort houdt. De visitatiecommissie suggereert de SHM de organisatie van functionerings- en evaluatiegesprekken en de organisatie van overlegmomenten met haar personeel.

4.6 PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

OD 6.1: De SHM informeert burgers snel en duidelijk

Beoordeling: goed

Landwaarts toont zich met drie kantoren verspreid over haar actieterrein, een goede website en behoorlijke schriftelijke communicatie goed bereikbaar en toegankelijk. Met haar kijkdagen en verkoopbundels geeft ze kandidaat-kopers duidelijke informatie en uit tevredenheidsmetingen blijkt de klantvriendelijkheid van het personeel. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de SHM op deze doelstelling als 'goed'.

- Landwaarts heeft 3 kantoren verspreid over haar actieterrein. De (kandidaat-)kopers en ontleners kunnen de kantoren van Genk en Neeroeteren zonder afspraak bezoeken van maandag tot vrijdag, elke voormiddag van 9.00 uur tot 12.00 uur en (behalve op vrijdag) ook elke namiddag van 14.00 uur tot 16.00 uur. In Neerpelt is het kantoor ofwel in de voormiddag ofwel in de namiddag geopend. Elk van de kantoren heeft 1 keer in de week ook een vooravond-opening, telkens op een andere dag zodat men 3 dagen in de week in een van de kantoren terecht kan in de vooravond. Dit maakt Landwaarts zeer toegankelijk voor haar cliënteel.
- Landwaarts heeft een - recent vernieuwde - overzichtelijke en informatieve website die voldoende toelichting geeft over haar koop- en leenactiviteiten (en de zijsprong naar verzekeringen). De teksten zijn toegankelijk geschreven maar in de betrachting om volledig te zijn, erg lang. De lay-out van de teksten zorgt er niettemin voor dat ze verteerbaar zijn. De rubrieken 'kopen' en 'lenen' bevatten een interessante rubriek 'veel gestelde vragen'. Er is ook een rubriek 'projecten' waarin de bezoeker per gemeente en type informatie kan zoeken over projecten die gepland, in uitvoering, in verkoop of verkocht zijn. Naast foto's en plannetjes geeft de rubriek per project informatie over het aantal woningen, de start- en opleveringsdatum, de situering en een omschrijving van het project (nu nog niet ingevuld). Daarnaast zijn er in de 'links' verwijzingen naar andere woonactoren in de streek, is er een rubriek downloads waarin inschrijvingsformulieren zijn opgenomen en is er een interessante rubriek 'actueel'. De visitatiecommissie beveelt de SHM aan om bij de verdere uitwerking van haar website ook haar klachtenprocedure op te nemen en verder suggereert ze het onderscheid tussen de rubrieken 'fotogalerij' en 'projecten' beter te duiden en – vooral ten behoeve van partners - ook meer informatie over de SHM zelf op te nemen, zoals bijvoorbeeld de jaarverslagen en de folders over geplande verkopen.
- Landwaarts beschikt niet over een algemene folder of een brochure waarin de dienstverlening en het aanbod van de maatschappij (koop – leningen – verzekeringen) worden voorgesteld, maar halfjaarlijks maakt ze wel een folder aan waarin ze de projecten aankondigt die op dat moment in opbouw en gepland zijn. Die folders liggen in de wachtzalen van de drie kantoren en op de bureaus van de frontdeskmedewerkers. Ook elk bestuur van een gemeente die voorkomt op de lijst op de folder krijgen een bundeltje folders. Een ingescand exemplaar wordt meegestuurd naar geïnteresseerden die via de website specifieke vragen hebben over projecten in opbouw.
- Om de twee weken publiceert de kredietmaatschappij in vijf streekkranten informatie over haar sociale leningen. Als geïnteresseerden vervolgens contact nemen met één van de kantoren, krijgen zij automatisch ook informatie over de gesubsidieerde sociale leningen van de VMSW en het aanbod van Landwaarts aan sociale koopwoningen en kavels.
- Woningen of kavels waarvoor Landwaarts geen kandidaten meer heeft op de wachtlijst, publiceert zij via de online immo-site van "het Belang van Limburg" (www.hebbes.be). De visitatiecommissie suggereert de SHM om de interessante en veel uitgebreidere informatie die ze op deze site zet over de projecten, ook op te nemen op haar eigen website.

- De brieven van Landwaarts zijn correct en zakelijk van toon, maar niet altijd even duidelijk of logisch opgebouwd en dikwijls ook erg lang: sommige passages roepen vragen op die in de brief geen antwoord krijgen. Daarom verdient het aanbeveling om de kwaliteit van deze communicatie naar inhoud en vorm door te lichten en eventueel met een panel van (kandidaat-)kopers te verbeteren.
- Voor de toewijzing van de woningen beschikt Landwaarts over een toewijzingsprocedure. Die bepaalt dat kandidaat-kopers een infobrief krijgen met daarin de voorwaarden waaraan men moet voldoen om in aanmerking te komen, uitleg over de voorrangsregels, de mogelijkheid tot lenen via de VMSW, hoe te reageren en een flyer met mededeling van de kijkdag. Bij de brief wordt een aantrekkelijke verkoopbundel gevoegd met daarin schetsen en plannen van de woningen, een inplantingsplan, een korte beschrijving van de materialen en de verkoopprijzen. Er wordt ook een rappelbrief verstuurd.
- De SHM organiseert - doorgaans in de vooravond van een weekdag - na toewijzing van de woningen een informatievergadering over ventileren, verwarmen, werken in en rond de woning en onderhoud van de woning. Kijkdagen worden doorgaans georganiseerd op een zaterdag. Kopers die op die informatie- of kijkdagen niet aanwezig kunnen zijn of achteraf nog vragen hebben, kunnen daarvoor steeds terecht bij de maatschappij. De installateur van de technieken geeft de kopers in hun woning een uitleg over de installatie.
- Landwaarts organiseert informatievergaderingen voor buurtbewoners waarop ze een gepland project aftoetst, waarna ze zo nodig de plannen hier of daar bijstuurt.
- De tevredenheidsmeting voor ontleners 2014 van de VMSW leert dat Landwaarts over de hele lijn goed scoort en dat dit met de jaren verbetert. In 2014 blijft de SHM met 4,45 op 5 vlot boven de vereiste score 4,00 (80%); ook in de vorige jaren bleef ze ruim boven de 4 op 5. Voor geen enkel aspect dat werd bevraagd (ligging, openingsuren, onthaal, duidelijkheid en volledigheid van de uitleg, klantvriendelijkheid, professionaliteit), behaalt Landwaarts een score onder de per onderdeel vereiste 3,5 op 5 (70%). Opvallend is dat deelaspecten als onthaal, vriendelijkheid en professionaliteit hoge scores halen, evenals de ligging van de kantoren. Een zwakkere score is er voor de openingsuren. Die score wordt bevestigd door de tevredenheidsmetingen die de SHM eind 2013 en in 2014 hield bij haar kopers (zie ook OD 6.3). De visitatiecommissie kan zich evenwel vinden in het verweer van de SHM die zegt met een hoog aantal openingsuren in 3 kantoren al zeer ruim bereikbaar te zijn.

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

Beoordeling: goed

De communicatie met de VMSW, het agentschap Inspectie RWO en Wonen-Vlaanderen verloopt correct en tijdig. De informatiedeling met de beleidsverantwoordelijken en de collega-SHM's verloopt doorgaans goed en vlot, maar ambtenaren geven aan dat de communicatie en terugkoppeling dikwijls stroef en weinig open verloopt. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van Landwaarts op deze doelstelling als 'goed', maar vraagt ze bijzondere aandacht voor een goede informatie aan en communicatie met de ambtenarij.

- Landwaarts vervult haar communicatieplicht naar de VMSW, het agentschap Inspectie RWO en het agentschap Wonen-Vlaanderen op een correcte manier; ze geeft informatie voldoende en tijdig door.
- De SHM benadrukt dat de vertegenwoordiging van nagenoeg alle gemeentebesturen van het actieterrein in haar raad van bestuur en de aanwezigheid van de directeur bij lokaal woonoverleg zorgen voor een grotere betrokkenheid van de gemeentebesturen bij de werking van de SHM. De beleidsverantwoordelijken tonen zich in meerderheid tevreden over de communicatie vanuit Landwaarts en de samenwerking met de SHM. Enkele dissonante geluiden heb-

ben vooral te maken met de soms zeer directe stijl van communicatie en de stroeve opstelling van de SHM, waardoor onderhandelingen in sommige gemeenten dikwijls moeilijk verlopen en dit de voortgang van de projecten niet ten goede komt.

- Bij de ambtenaren is de toon wat kritischer en zijn de meningen meer verdeeld. In sommige gemeenten en projecten is de informatiedeling en de samenwerking goed en constructief, in andere gemeenten loopt dit veel minder goed. De belangrijkste opmerkingen hebben betrekking op het gebrek aan goed voorbereide informatie over projecten op lokaal woonoverleg, te beperkte terugkoppeling van plannen, weinig (pro)actieve informatiedeling en de soms zeer directe communicatiestijl. De visitatiecommissie adviseert de SHM om - met het oog op een grotere transparantie en betere samenwerking - te zoeken naar kwaliteitsverbetering van haar communicatie(stijl) in lokaal woonoverleg en bilaterale contacten, en mogelijke obstakels met haar gesprekspartners te bespreken. In dit verband merkt de visitatiecommissie op dat op een aantal externe bijeenkomsten de maatschappij wellicht ook door één van haar medewerkers vertegenwoordigd kan worden.
- De SHM informeert de actoren verder ook door de verspreiding van haar jaarverslag en de foldertjes met haar aanbod, die evenwel weinig bekend zijn bij de actoren die de visitatiecommissie sprak. Andere informatiekanalen zijn er niet en de actoren lijken daar ook geen behoefte aan te hebben.

OD 6.3: De SHM meet de tevredenheid van klanten

Beoordeling: goed

Landwaarts kent de tevredenheid over haar dienstverlening rond leenactiviteiten via de enquête die de VMSW voor de betrokken SHM's houdt. Om de tevredenheid van de kopers over haar dienstverlening of haar woningen te kennen hield de SHM voor het eerst bevestigingen bij haar kopers van eind 2013 en najaar 2014. Ze bespreekt die bevestigingen ook met de directieraad en de medewerkers, ontleedt de resultaten en ent daar concrete verbeteracties op. Een bevestiging van kandidaat-kopers hield Landwaarts nog niet. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de maatschappij voor deze doelstelling als goed.

- De VMSW meet - door middel van een centraal verstuurd enquête - de tevredenheid van haar klanten met betrekking tot de dienstverlening bij de leningsaanvragen die via Landwaarts worden bemiddeld. De tevredenheidsmetingen worden voorgesteld en besproken op de directieraad maar zijn voor Landwaarts nog geen aanleiding geweest voor verbeteracties (zie ook OD 6.1).
- De SHM meet sinds kort zelf de tevredenheid van haar kopers. De eerste bevestiging gebeurde bij de kopers van eind 2013 en begin 2014; de tweede bevestiging betrof de werven die in de tweede helft van 2014 werden opgeleverd en verkocht. In totaal werden 93 kopers bevestigd, met een antwoordpercentage van ruim 87%. De metingen peilden naar de kennismaking met de SHM, de tevredenheid over de dienstverlening, de informatie door de SHM, de kwaliteit en de betaalbaarheid van de woningen, de woonomgeving en de leningen en verzekeringen. Pas midden dit jaar konden de bevestigingen verwerkt worden, maar eerste conclusies werden al getrokken. Zo leerde de SHM onder meer dat de doorverwijzing door de gemeenten zeer beperkt is, de naambekendheid minder groot is dan verwacht en de tevredenheid over de ligging en de openingsuren lager ligt dan gedacht. Voor de SHM was de meest markante vaststelling de zeer lage quotering voor de herstelling van gebreken aan de woningen. Inmiddels heeft Landwaarts daar al eerste verbeteracties op uitgewerkt: de website werd recent helemaal vernieuwd en de werkwijze voor melding en opvolging van gebreken werd aangepast. De maatschappij speelt de klachten nog altijd door naar de hoofdaannemer met de opdracht de nodige stappen te ondernemen, maar om het dossier als afgehandeld te kunnen klasseren,

wordt nu van de hoofdaannemer verwacht dat hij ten bewijze van de oplossing van het probleem, een door de koper ondertekende verklaring bezorgt waarin deze dat bevestigt. De tevredenheidsmeting leert voor de rest overigens dat de algemene tevredenheid zeer hoog is: ruim 90% van de kopers toont zich zeer tevreden of tevreden. De visitatiecommissie was getroffen door het feit dat 30% van de kopers aangaf ook een woning met twee (in plaats van drie) slaapkamers te hebben willen kopen, indien de woning dan 15.000 euro goedkoper zou zijn; meer dan de helft van de kopers zou ook gekocht hebben mocht het perceel 100 m² kleiner zijn geweest en zowat 10.000 euro goedkoper. Voor de visitatiecommissie is dit een aanwijzing dat de SHM haar strategie inzake te bouwen woningtypes minstens dient te heroverwegen.

De tevredenheidsbevragingen werden besproken met zowel de medewerkers als de directie-raad (van 26 augustus), waar de uitgewerkte verbeteracties werden bekrachtigd.

- Landwaarts organiseert tot op heden nog geen tevredenheidsmetingen bij kandidaat-kopers. Signalen die het onthaal opvangt van kandidaat-kopers (zoals bijvoorbeeld de toename van het aantal alleenstaanden of de voorkeuren voor woningtypes) worden wel teruggekoppeld naar de raad van bestuur. Dit leidde bij de raad van bestuur nog niet tot een systematische bevraging van de kandidaat-kopers. Daar zijn ook geen plannen voor. De visitatiecommissie suggereert de SHM om dit wel te overwegen.

PRESTATIEVELD 6: KLANTVRIENDELIJKHEID

Eindoordeel: goed

Landwaarts neemt een klantvriendelijke en professionele houding aan in haar persoonlijke contacten met haar klanten en toont zich met drie kantoren verspreid over haar actieterrein, een goede website en een gedifferentieerde schriftelijke communicatie goed bereikbaar en toegankelijk.

De communicatie met VMSW, het agentschap Inspectie RWO en Wonen-Vlaanderen verloopt correct, net als met de beleidsverantwoordelijken en de collega-SHM's. De communicatie met de ambtenaren daarentegen is dikwijls stroef en weinig open en is voor de SHM daarom een aandachtspunt.

De SHM kent de tevredenheid van haar cliënten over haar dienstverlening voor leningsactiviteiten via de tevredenheidsmeting van de VMSW. Ze is ook gestart met tevredenheidsmetingen bij kopers en ent daar ook verbeteracties op. Tevredenheid van kandidaat-kopers meet ze nog niet; de visitatiecommissie suggereert om dat wel te doen.

5. AANBEVELINGEN

5.1 Aanbevelingen voor de SHM

Op basis van de uitkomsten van de prestatiebeoordeling geeft de visitatiecommissie aan de SHM de volgende aanbevelingen:

1. (OD 2.3) Werk uw strategie op het vlak van aanpasbaarheid en aangepaste woningen concreter uit om die nadien systematisch toe te passen. De visitatiecommissie meent dat zo'n strategie voor de SHM kansen zou bieden om gericht in te spelen op specifieke huidige en toekomstige noden van (kandidaat-)kopers.
2. (OD's 4.2 en 6.2) Werk aan een meer open en transparante communicatie met de ambtenaren in het actieterrein van de maatschappij en bouw vandaaruit een constructieve dialoog op over wenselijke woningtypologie en architecturale en omgevingskwaliteiten die het best vorm geven aan of inspelen op de lokale beleidsopties in het kader van lokaal woonbeleid.
3. (OD's 5.6 en 5.7) Wijs klanten en potentiële klanten op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Klachten kunnen een indicatie zijn van het minder goed functioneren van de interne werking. Een transparant klachtenbeleid kan bijdragen aan de detectie van een minder goede interne werking en aan de verbetering ervan.

5.2 Aanbevelingen voor de door de Vlaamse overheid te nemen maatregelen

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

Gezien de goede prestaties van Landwaarts voor de overgrote meerderheid van de operationele doelstellingen heeft de visitatiecommissie er vertrouwen in dat de maatschappij de aanbevelingen zal gebruiken om haar werking te verbeteren.

5.3 Aanbevelingen voor het Vlaamse woonbeleid

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

5.4 Goede praktijken bij de SHM

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

1. (OD 3.1) Omwille van kostenefficiëntie sluit Landwaarts de meeste architectenovereenkomsten nog af volgens het geïndexeerde barema 98 van de VMSW. Omdat dit nadeliger is voor de architecten ten opzichte van recentere barema's, voorziet de SHM in de mogelijkheid van

een bonus voor de architecten als na de oplevering blijkt dat ze erin geslaagd zijn goedkopere woningen te realiseren ten opzichte van de simulatietabel van de VMSW. Tegelijk is vooral de koper hierbij gebaat want er is een stimulans om goedkoper te bouwen dan de opgelegde kostprijsnorm.

BIJLAGE 1: OVERZICHT GEVOERDE GESPREKKEN

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

- Theo Kelchtermans, voorzitter
- Koen Buntinx, ondervoorzitter
- Roger Melotte, bestuurder
- Jan Schrijvers, bestuurder
- Theo Schuurmans, bestuurder
- Jos Camps, directeur

Medewerkers SHM

- Anne Ruelens, coördinator
- Annick Vansteen, kredietverstrekking en verkoop
- Koen Verachtert, kredietverstrekking en verkoop
- Ellen Vankevelaer, administratie en toezicht projecten
- Mathieu Rutten, aankoop gronden en panden
- Frans Heylen, aankoop gronden en panden
- Willy Gerits, boekhouding en financiën

Woonactoren: ambtenaren van gemeenten, SVK's, OCMW's en andere welzijnswerkers

- Rik van de Konijnenburg, Dienst Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu Bree
- Pieter De La Haye, Dienst Ruimtelijke Ordening en Mobiliteit Dilsen-Stokkem
- Ronny Claesen, Dienst Huisvesting en Ruimtelijke Ordening Diepenbeek
- Hilde Adamczak, manager Welzijns-campus OCMW Genk
- Ganaël Vanlokeren, Dienst Ruimtelijke Ordening en Woonbeleid Genk
- Jan Hendriks, Dienst Stadsontwikkeling Hamont-Achel
- Marijn Tabak, Dienst Woonbeleid en huisvesting Lommel
- Veronique Reekmans, stedenbouwkundig ambtenaar Neerpelt
- Joris Neyens, secretaris Opplabbeek
- Chris Gielen, stedenbouwkundig ambtenaar Peer
- Tim Vanbrabant, Lokaal Woonbeleid GAOZ
- Elke Acciani, SVK Het Scharnier vzw

Woonactoren: lokale beleidsverantwoordelijken

- Theo Schuurmans, burgemeester Hamont-Achel
- Jo Brouns, burgemeester Kinrooi,
- Peter Vanvelthoven, burgemeester Lommel
- Lode Ceyssens, burgemeester Meeuwen-Gruitrode
- Benny Spreeuwiers, burgemeester Opplabbeek
- Jaak Fransen, burgemeester Overpelt
- Jef Bobbaers, burgemeester Zutendaal
- Nele Lijnen, schepen wonen Hechtel-Eksel
- Yvonne Van Dooren, schepen ruimtelijke planning, stedenbouw en wonen Maaseik
- Mario Knippenberg, schepen ruimtelijke ordening en woonbeleid Bree
- Jan Schrijvers, schepen ruimtelijke ordening en wonen Bocholt
- Peter Prévot, schepen ruimtelijke ordening en woonbeleid Diepenbeek
- Michaël Dhoore, schepen van ruimtelijke ordening en woonbeleid Genk

BIJLAGE 2: LIJST MET VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

kavels, die sinds 1 januari 2008 werden gerealiseerd. De eerste voortgangstoets gebeurde op basis van de situatie op 31/12/2011.

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

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

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

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

EPC: Het EPC of EnergiePrestatieCertificaat informeert potentiële kopers en huurders over de energiezuinigheid van de woning. Het EPC is verplicht vanaf het moment dat een woning te koop of te huur staat, zo niet riskeert de eigenaar een boete. Het attest wordt opgemaakt door een erkende energiedeskundige type A. Meer info: www.vlaanderen.be en op www.energiesparen.be

Erkenningenbesluit: Besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen. Zie

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

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

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

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

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

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

- omgevingsindicatoren vertellen iets over de omgeving waarin een SHM zich beweegt. Een voorbeeld zijn het aantal huishoudens in het actieterrein.
- effectindicatoren meten in welke mate de strategische doelstellingen van het Vlaamse Woonbeleid worden bereikt. SHM's kunnen hieraan een bijdrage leveren, maar zijn meestal niet exclusief verantwoordelijk voor de realisatie ervan. Een voorbeeld is het BSO sociale huurwoningen. Het is de gemeente die de verantwoordelijkheid draagt voor de realisatie van dit BSO. De SHM kan zich hiervoor inschakelen als de gemeente dit wenst.
- Prestatie-indicatoren meten in welke mate de operationele doelstellingen voor SHM's worden bereikt. Ze worden gegroepeerd per prestatievel en per doelstelling kunnen meerdere indicatoren voorhanden zijn. Tijdens de prestatiebeoordeling wordt bij voorkeur enkel gewerkt met indicatoren waarvan de waarden vergelijkbaar zijn tussen alle SHM's in Vlaanderen. Een voorbeeld van een prestatie-indicator is de aangroei van het aantal sociale huurwoningen t.o.v. het bestaand huurpatrimonium.

Intern huurreglement: Een intern huurreglement is een openbaar document ter uitvoering van de bepalingen van het kaderbesluit sociale huur. De SHM geeft hierin minimaal de concrete regels aan die een verdere invulling vereisen of op basis waarvan keuzes moeten worden gemaakt, en waarin in voorkomend geval de specifieke toewijzingsregels (vervat in het lokaal toewijzingsreglement) worden opgenomen (art. 1,16° kaderbesluit sociale huur).

KSH of Kaderbesluit Sociale Huur: Besluit van de Vlaamse Regering van 12/10/2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode. De doelstellingen van dit besluit liggen vervat in een aantal kernbegrippen zoals uniformiteit, betaalbaarheid en woonzekerheid en legt de voorwaarden vast waaronder in Vlaanderen sociale huurwoningen verhuurd kunnen worden. (zie <http://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1016403¶m=inhoud>).

K-waarde of K-peil: De K-waarde bepaalt het globale niveau van de thermische isolatie van het gehele huis gebouw. Zij houdt rekening met de warmteverliezen via de buitenmuren, de daken, de vloeren en de vensters. Hoe lager de coëfficiënt, hoe beter het huis geïsoleerd is. Voor nieuwe of gerenoveerde woningen geldt in Vlaanderen een norm van maximaal 45 W/m²K. Vanaf 2014 wordt dit 40.

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

NFS2/F3: Op 1 januari 2008 trad het tweede nieuw financieringssysteem (NFS2) voor de realisatie door SHM's van sociale huurwoningen en de daaraan verbonden werkingskosten in werking. Voor de financiering van sociale huurprojecten kunnen SHM's vanaf dan een beroep doen op renteloze leningen (bij de VMSW) met een aflossingstermijn van 33 jaar. In dit systeem wordt ook gebruik gemaakt van zogenaamde NFS2 normen of plafonds. Daarmee wordt het maximaal bedrag per type bouwverrichting bedoeld dat door de overheid wordt gesubsidieerd met een renteloze lening. FS3 of derde financieringssysteem bouwt verder op de principes van NFS2 maar de subsidiabele

plafonds werden vervangen door een uitgebreidere simulatietafel die nauwer aansluit bij de zeer verscheiden bouwvormen die SHM's realiseren. De aflossingen van de SHM bedragen in het begin van de aflossingsperiode minder dan op het einde (inflatiegericht afbetalingsschema) en de rentevoet is negatief. Dit wil zeggen dat de SHM in de realiteit minder moet terugbetalen dan het bedrag dat ze heeft geleend.

OCMW : Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

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

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

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

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

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

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

Sociale lening: zie *Bijzondere Sociale Lening*

SVK's: sociale verhuurkantoren (www.vob-vzw.be)

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

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

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

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

Vlaamse Woonlening: zie *Bijzondere sociale lening*

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

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

Wachtlijst: zie "actualisatie"

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

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

Reactie van de SHM op het visitatierapport van **Landwaarts,** ***Neerpelt***



datum reactie SHM: 5 februari 2016



Genk, 5 februari 2016

De Heer JOOS Luc
Voorzitter Visitatiecommissie
p/a Wonen-Vlaanderen
Koning Albert II-Laan 19 bus 40

1210 Brussel

Betreft : Definitief visitatierapport

Mijnheer de Voorzitter,

Onze raad van bestuur heeft in vergadering van 2 februari jl. het door u overgemaakte definitief visitatierapport besproken. De raad kan zich vinden in de bevindingen van dit rapport.

Naar aanleiding van uw suggestie om een reactie op dit rapport over te maken, besliste de raad eenparig om op de drie aanbevelingen aan de maatschappij volgende reactie te koppelen :

1. *(OD 2.3) Werk uw strategie op het vlak van aanpasbaarheid en aangepaste woningen concreter uit om die nadien systematisch toe te passen. De visitatiecommissie meent dat zo'n strategie voor de SHM kansen zou bieden om gericht in te spelen op specifieke huidige en toekomstige noden van (kandidaat-)kopers.*

De maatschappij kan zich vinden in deze aanbeveling. Er zal onderzocht worden o.m. door bevraging van de kandidaat-kopers wat de precieze desiderata in dit opzicht zijn en in welke mate de maatschappij hierop kan inspelen zonder afbreuk te doen aan haar missie. Er zal moeten gezocht worden naar een verantwoord evenwicht tussen meer-kosten en betaalbaarheid waarbij via overleg met collega-SHM's maar ook met architecten en studiebureaus wordt nagegaan welke aanpassingen mogelijk zijn zonder substantiële meerkosten (bv. verlaging van lichtschakelaars, verhoging van stopcontacten e.d.).

2. *(OD's 4.2 en 6.2) Werk aan een meer open en transparante communicatie met de ambtenaren in het actieterrein van de maatschappij en bouw van daaruit een constructieve dialoog op over wenselijke woningtypologie en architecturale en omgevingskwaliteiten die het best vorm geven aan of inspelen op de lokale beleidsopties in het kader van lokaal woonbeleid.*

Deze aanbeveling gaat in op de kritiek van sommige ambtenaren, maar is zoals het verslag ook weergeeft geen algemeen structureel probleem. Er zal in de toekomst toch meer aandacht besteed worden aan een beter gedocumenteerd overleg met de bevoegde ambtenaren (bv. door systematisch de wachtlijsten bij ieder overleg ter beschikking te stellen). Het afschaffen van de projectsubsidies voor sociale koop heeft in dit opzicht mogelijks het voordeel van de transparantie. Hopelijk wordt hierdoor de soms foutieve perceptie bij sommige ambtenaren als zou de bouw van sociale koopwoningen net zoals deze van sociale huurwoningen op dezelfde wijze gesubsidieerd worden, gecorrigeerd. Er mag verwacht worden dat door deze duidelijkheid het verwachtingspatroon van sommigen kan bijgesteld worden en men meer rekening houdt met de missie van de maatschappij : betaalbare woningen voor mensen met een beperkt inkomen.

Erkend door V.H.M. (nr. 976)

Heerstraat 28, 3910 **NEERPELT**, tel.: 011 64 48 68, fax: 011 80 20 74, e-mail: info@landwaarts.be
Dieplaan 57-59, 3600 **GENK**, tel.: 089 32 30 80, fax: 089 32 30 82, e-mail: info@landwaarts.be
P.R.: 000-0633344-31 • B.T.W.: BE 0401 334 134 • CDV nr.: 20.349 • HR Hasselt: 6 • RPR Hasselt

Kantoor Neerpelt: maandag: 13.00 - 16.00 u. • dinsdag, woensdag en vrijdag: 9.00 - 12.00 u. • donderdag: 15.00 - 18.30 u. of na afspraak
Kantoor Genk: maandag: 9.00 - 12.00 u. en 15.00 - 19.00 u. • dinsdag, woensdag en donderdag: 9.00 - 12.00 u. en 14.00 - 16.00 u. • vrijdag: 9.00 - 12.00 u.

3. *(OD's 5.6 en 5.7) Wijs klanten en potentiële klanten op de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Klachten kunnen een indicatie zijn van het minder goed functioneren van de interne werking. Een transparant klachtenbeleid kan bijdragen aan de detectie van een minder goede interne werking en aan de verbetering ervan.*

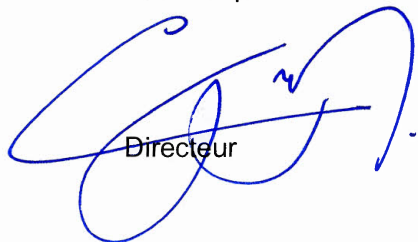
Aan deze aanbeveling werd reeds in de loop van december jl. gevolg gegeven door zo-als gesuggereerd de klachtenprocedure online te plaatsen op de website.

Daarnaast oordeelde de raad het opportuun om de voor de vergadering van de raad voorbe-reide nota met de punctuele reacties op al de suggesties, opmerkingen of aanbevelingen in het definitief rapport volledigheidshalve bij te voegen. Dit overzicht vindt U in bijlage.

Hopende U hiermee voldoende geïnformeerd te hebben,

Hoogachtend,

Jos Camps



Directeur

Theo Kelchtermans



Voorzitter

Beslissing van de minister n.a.v.
de prestatiebeoordeling van
Landwaarts,
Neerpelt



datum beslissing minister: 26 februari 2016



Viceminister-president van de Vlaamse
Regering

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

De heer Theo Kelchtermans,
voorzitter SHM Landwaarts
Heerstraat 28
3910 NEERPELT

uw bericht van
5 februari 2016

uw kenmerk

ons kenmerk

bijlagen

vragen naar/e-mail

Goele Mondelaers
goele.mondelaers@vlaanderen.be

telefoonnummer

02 552 69 82

datum

26 FEB. 2016

Betreft: beslissing n.a.v. het definitieve visitatierapport d.d. 7 januari 2016 inzake
de SHM Landwaarts, Neerpelt

Geachte voorzitter,

Het definitieve visitatierapport van uw maatschappij evenals uw reactie d.d. 5
februari 2016 op dit rapport hebben mijn volledige aandacht genoten.

Alvast gefeliciteerd met de goede prestaties van uw maatschappij op 16 (van de
17) operationele doelstellingen, waarvan er zelfs twee uitstekend werden
beoordeeld. De visitatiecommissie beoordeelde m.a.w. de door uw SHM
geleverde prestaties inzake slechts één operationele doelstelling 'voor
verbetering vatbaar'. Uit de reactie van uw maatschappij meen ik alvast te
mogen opmaken dat Landwaarts er zich terdege van bewust is dat dit er zich
onder meer op het vlak van aanpasbaar bouwen inspanningen opdringen.

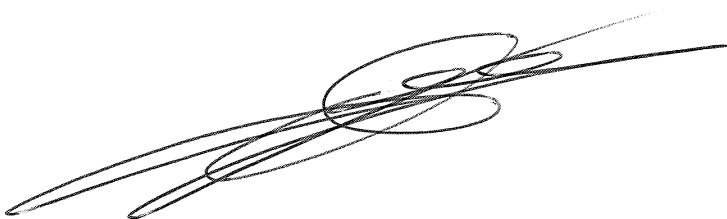
Aangezien de visitatiecommissie er, gelet op de goede prestaties van
Landwaarts inzake de overgrote meerderheid van de operationele
doelstellingen, op vertrouwt dat uw SHM de door de visitatiecommissie
geformuleerde aanbevelingen zal aanwenden om haar werking te verbeteren;

dat de reactie van uw maatschappij onder meer verwijst naar reeds ten dele geïmplementeerde initiatieven om toekomstgericht meer aanpasbaar te bouwen, transparanter te communiceren en een grotere bekendheid te geven aan de klachtenprocedure; dat er bijgevolg, in alle redelijkheid, mag worden aangenomen dat uw maatschappij effectief zelfstandig werk maakt en zal maken van de door de visitatiecommissie geformuleerde aanbevelingen, ben ik van oordeel dat er zich, in opvolging van de prestatiebeoordeling van Landwaarts ambtshalve geen specifieke (bijkomende) maatregelen opdringen. Ik vertrouw er daarbij op dat uw maatschappij verder consequent werk blijft maken van de intenties die u in uw reactie hebt verwoord.

Overeenkomstig artikel 31 van het *'besluit van de Vlaamse Regering van 22 oktober 2010 tot vaststelling van de aanvullende voorwaarden en de procedure voor de erkenning als sociale huisvestingsmaatschappij en tot vaststelling van de procedure voor de beoordeling van de prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen'* (het zogenaamd 'Erkenningenbesluit') zal deze beslissing samen met het definitieve visitatierapport en uw formele reactie op de website van Wonen-Vlaanderen worden gepubliceerd. Wonen-Vlaanderen zal u vooraf informeren over de exacte publicatiedatum.

Ik dank u en uw medewerkers voor uw inzet en hoop alvast dat de visitatie effectief heeft bijgedragen tot het verder verbeteren van de werking van uw maatschappij. Daarnaast zal ik mij ook persoonlijk inzetten om de in dit rapport gedetecteerde goede praktijk samen met andere goede praktijken van collega-maatschappijen onder de aandacht te brengen.

Met de meeste hoogachting,



Liesbeth Homans

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