

FUNDAMENTEN

DRIEMAANDELIJKS TIJDSCHRIFT VAN VVH
JAARGANG 25 - NR. 2 - APRIL - MEI - JUNI 2013

VVH Vereniging van Vlaamse
Huisvestingsmaatschappijen



Dossier visitaties

“RUIM DRIEKWART VAN DE DOELEN IS GOED OF UITSTEKEND”

- **Fred Deburghgraeve over zijn roots**
“De hele sociale woonwijk was mijn thuis”
- **Regelgeving sociaal wonen**
Regels veranderen, uitdagingen blijven
- **Nieuwe E-peileis vanaf 2014**





INTRO

DOOR FONS KOCKX, VOORZITTER VVH

Gras groeit door zon en water, door zorg en aandacht, niet door er aan te trekken

Nu de nieuwe raden van bestuur benoemd zijn na de gemeenteraadsverkiezingen van 14 oktober vorig jaar hebben velen van julie waarschijnlijk voor de eerste keer Fundamenten in handen. Dit tijdschrift van de Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen geeft u een inzicht in het reilen en zeilen in onze sector. Naast suggesties om de werking van de sociale huisvestingssector te verbeteren, willen we kritische bedenkingen maken waar nodig.

De eerste twaalf visitatierapporten werden onlangs door de minister openbaar gemaakt. VVH betreurt de wijze waarop hierover in de media werd gerapporteerd. Termen als 'onder curatele plaatsen', 'wanbeheer', 'gebuisd' en 'onvoldoende' doen afbreuk aan het verbetertraject dat het prestatiebeoordelings-systeem is. Een systeem waar de sector de afgelopen jaren hard aan meegewerkt heeft. Getuige daarvan ook de uitgebreide rappor-

tering over de visitatiemethodiek verder in dit nummer en die werd opgemaakt voor de heisa.

Sociale huisvesting is broodnodig. Recent maakte de FOD Sociale Zekerheid een onderzoek openbaar waarin te lezen staat dat de aangroei van het risico op armoede uitsluitend binnen de huurderspopulatie plaatsvindt. Als je weet dat een sociale huurwoning dit risico met bijna 40% vermindert, dan lijkt de oplossing duidelijk. Sociale woningen zullen altijd nodig blijven, niet als vangnet voor de armen maar als dam tegen armoede. Dat is waar VVH en onze zusterkoepel VLEM dag in dag uit werk van maken, samen met de 4.000 medewerkers en bestuurders die actief zijn in onze sector. Daarom weigeren we het hoofd te laten hangen, ook als de pers – nogmaals – onze rekening maakt en een negatief beeld van de sector schetst.

Voor suggesties aan de redactie: fundamenten@vvh.be.

Colofon

Fundamenten is het driemaandelijkse tijdschrift van VVH, de Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen.

Werkten mee aan dit nummer: Björn Mallants, Els Matthysen, Erik Thora, Sven Van Elst, Elke Verstrepen, Pat Vansevenant, Cel Technische Studies VMSW.

Redactiecomité: Eddie De Vlieger, Björn Mallants, Els Matthysen, Erik Thora, Patrick Vercruysse

Eindredactie en beeldselectie: Els Matthysen – **Fotografie:** Els Matthysen (p. 2-8, 10-18, 20, 27, 31), www.roeselaesport.be (p.5 foto 1), SHM Woonwel Oostende (p. 22-23), Crime control (p.31)

Lay-out en druk: Drukkerij Van den Brande, Pulderbos-Zandhoven

Contactgegevens: VVH - Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen

Evert Larockstraat 6 • 2020 Antwerpen • Tel: 03 281 15 81 • Fax 03 230 60 56 • E-mail: info@vvh.be

Fundamenten in pdf: www.vvh.be – **Redactie:** fundamenten@vvh.be

Verantwoordelijke uitgever: Björn Mallants, directeur VVH

IN DIT NUMMER



4 ROOTS

Fred Deburghgraeve groeide op in een sociale woonwijk in Roeselare. "Mijn thuis was de hele wijk"

20 ACTUEEL

De regelgeving sociaal wonen is in beweging. De regels veranderen, maar de uitdagingen blijven.



8 DOSSIER Visitaties

- 9 Resultaten van de in 2012 gevisiteerde SHM's (12).
- 10 Fotodagboek van het visitatiebezoek bij SHM De Heibloem in Olen.
- 12 Rondetafelgesprek: 7 directeurs delen hun visitatie-ervaringen.
- 16 Visitatiemethodiek: leerpunten voor de Visitatieraad en de SHM's.
- 19 Wijze raad aan SHM's die nog moeten gevisiteerd worden.

22 VLEM

Een mooi appartement aan zee is niet enkel voor de happy few.

26 VIJF VRAGEN OVER

Vanaf 1 januari 2014 komen er nieuwe energieprestatie-eisen: E60.

en verder ...

- 25 MAO: Aan hetzelfde zeel trekken..., maar wel liefst in dezelfde richting.
- 28 Vlaamse tewerkstellingspremie en pensioenbonus.
- 30 Voorstelling nieuwe directeurs van sociale huisvestingsmaatschappijen.
- 31 Studiedag Omgaan met verbale agressie.
- 32 CommunicatieTIPS - Wat iedereen die de media te woord staat, moet weten.



FRED DEBURGHGRAEVE

“Mijn thuis was veel groter dan dat ene huis. Mijn thuis was de hele wijk”

Iedereen kent hem als “Fredje”, onze Belgische topzwemmer met het kaalgeschoren hoofd. Op de Olympische Spelen in Atlanta in 1996 brak hij het wereldrecord op de 100 meter schoolslag en won hij in de finale Olympisch goud op hetzelfde nummer. Hij kreeg drie maal de trofee “Sportman van het jaar” en werd uitgekozen tot “Sportfiguur van de jaren ‘90”. Dertien jaar na zijn professionele zwemcarrière zocht Fundamenten Fred Deburghgraeve (40) op in Roeselare.

‘Ik ben heel selectief in het geven van interviews’, geeft Deburghgraeve toe. ‘Vroeger probeerde ik om iedereen te plezieren en als het over de sport gaat, dan interesseert me dat niet meer. Over waar ik als kind gewoond heb, daar wil ik wél graag mijn verhaal over doen, dat is eens een andere invalshoek.’



‘Ik ben opgegroeid in tuinwijk de Meiboom in Roeselare. Mijn ouders zijn daar in 1980 komen wonen. Ik was toen zeven jaar. Ik ben de oudste van vier en heb twee broers en een zus. Omdat hun woning gerenoveerd werd en eigenlijk intussen ook te groot geworden was, zijn mijn ouders in 2011 verhuisd naar een sociaal appartement van sociale huisvestingsmaatschappij De Mandel in Roeselare. Ik heb nog heel jonge en vlotte ouders. Mijn ma is 62 en mijn pa 63. Met vier kinderen en dan nog wel vier “gasten” zoals wij, blijf je jong, wees maar gerust, nog altijd (lacht). Het was met momenten wel hevig.’

Hoe heb je als kind wonen in een sociale woning ervaren?

‘Het was een heel toffe woonomgeving, net buiten de stadsrand, maar toch ook vlakbij het centrum. We gingen naar school in een heel klein schooltje, pal in het midden van de wijk. Naast ons huis lag een heel groot speelterrein met een voetbalveld. We hebben uren, dagen en hele vakanties gesleten op dat plein. In de vakantie was er speelpleinwerking.’

Wat zijn je mooiste herinneringen aan wonen in de wijk? Voelde je je daar als een vis in het water?

‘Al mijn vrienden woonden vlakbij. We hadden veel ruimte om vrijuit te ravotten en te voetballen zonder dat de politie gebeld werd, omdat we te veel lawaai maakten. We zijn nog onbezonnen opgegroeid. Een paar straten verder lag een tweede plein, ook een paar hectaren groot. Daar klommen we in de kastanjabomen en als het tijd was om naar huis te komen, dan floot mijn vader hard op

zijn vingers. Dat is nu toch wel anders. Als je kinderen nu buiten gaan, dan vraag je je toch meer af wat ze aan het doen zijn. Ik heb zelf twee kinderen, ik weet wat het is. Mijn dochter Merel is 12 en mijn zoon Bartel is 14.’

Is er nog iets veranderd?

‘Het verkeer is toegenomen, met heel wat sluipverkeer door de woonwijk. En waar vroeger de kastanjabomen stonden, zijn ze nu een groot appartementsblok aan het bouwen. Jammer. Maar ook het echt sociale aspect gaat beetje bij beetje verloren. Het wordt allemaal onpersoonlijker. Nu wil iedereen op zijn eigen eiland gaan wonen. In de straat waar mijn grootmoeder woonde, de Dennenstraat, op 50 meter van ons huis, zaten de burens ‘s avonds op straat. Hoewel iedereen een tuin had, dronken ze samen een pintje en er werd over van alles gepraat. Die toevallige contacten, je burens die je toevallig tegenkomt als je de hond uitlaat, dat zijn voor mij de échte sociale contacten. Net zoals vroeger toen wij gingen spelen. Dan kwamen we altijd wel iemand tegen die we kenden. Uiteraard haalden we ook veel kattenkwaad uit zoals bommetjes in de brievenbussen stoppen (lacht). We waren gekend in de wijk, maar het was plezant en iedereen kende iedereen.’

Wat vind je van de stelling: wonen is iets wat er echt toe doet, dat bepaalt je goed voelen?

‘Het is je thuis. Het is de plaats waar je na een zware werkdag tot jezelf kan komen, maar ook meer dan dat. Het is die plek waar je na twee weken vakantie terug naar verlangt.

Het is meer dan vier muren met wat papier eraan en enkele foto’s. Je moet je er wel goed voelen.’

En wat bepaalde dat “goed voelen” vroeger, wat maakte jouw huis tot een thuis?

‘Het warme nest. Het waren best wel grote huizen, twee verdiepingen met een grote zolder daar bovenop. We hebben ons daar altijd heel goed geamuseerd, omdat onze “thuis” zoveel groter was dan enkel dat ene huis. Onze thuis was de hele wijk. Als je mensen in een kooitje zet, dan breken ze de boel af, maar bij ons konden ze de kooi openzetten en konden we uitvliegen. We konden onze energie kwijt in de omgeving zonder dat er risico’s aan verbonden waren. Er was op het plein ook een “ramp” waar we vaak gingen skaten. Die staat er trouwens nog altijd.’ ▶



Fred en dochter Merel voor Fred's ouderlijk huis in renovatie.

‘Die toevallige contacten, dat is voor mij écht sociaal contact’

Kom je nog vaak in de wijk?

‘Toen mijn ouders verhuisd zijn naar hun appartement ben ik een tijdje niet meer in de wijk geweest. Maar nu mijn zus daar opnieuw een huis gekocht heeft, zal ik daar terug vaker komen. Ze heeft die woning privé gekocht. Het speelplein waar we als kind speelden, is er nog steeds, ook de speelpleinwerking.’

Lag het zwembad in de wijk?

‘Het zwembad lag vlakbij, zo’n vijfhonderd meter buiten de wijk. Mijn pa speelde er waterpolo. Ik heb heel jong leren zwemmen en ben daarna in de zwemclub gegaan. Het zwembad was onze tweede thuis. We zaten daar van ’s morgens tot ’s avonds, zeker toen mijn pa daar ook redder was. Mijn ma baat trouwens nog altijd de cafetaria van het zwembad uit.’

Wat heb je naast talent nog nodig om de top te bereiken?

(lacht) ‘Ik ben een slechte verliezer. Ik kan eigenlijk niet verliezen. Als je niet kan verliezen, dan kan je maar één ding doen, dat is proberen zoveel mogelijk te winnen want anders heb je geen goed gevoel. Maar er komt ook veel geluk bij kijken. Je moet de juiste sport kiezen. De mensen zagen dat ik talent had.’ ‘Alles wat ik doe, wil ik “goed doen”. Ik ben heel ambitieus. Een mooi voorbeeld is van toen ik een jaar of vijf was en mijn broertje vier. Omdat we bijna even oud waren, gaf ons ma ons vaak dezelfde schoenen. Maar ook al waren die schoenen identiek, toch zei ik altijd tegen mijn broertje: “Mijn schoenen lopen toch net iets sneller dan die van jou...” Het zat er al van kleins af aan in hé.’

Welke kracht kan de sociale huurder putten uit jouw succes?

‘Het is niet zo dat ik sterker ben geworden doordat ik zaken gemist heb in mijn jeugd. We hebben van onze ouders evenveel kan-

sen gekregen als andere kinderen. We konden wel geen verre reizen maken. Dat was een luxe die wij ons niet konden permitteren. Maar het is veel belangrijker dat je je thuis voelt waar je woont en daar hebben we niks gemist. Wat ik wel geleerd heb, is dat je niks voor niks krijgt. En dat is iets wat ik soms mis bij mijn eigen kinderen. Je moet daar eerlijk in zijn: ze vinden soms de dingen teveel vanzelfsprekend.’



Deburghgraeve: ‘Mijn zus woont nog steeds in de wijk.’

altijd een Roeselarenaar gebleven. Dat is de mentaliteit daar. Ik zie mij ook niet oud worden in Poelkapelle. De grootste fout die we in ons leven gemaakt hebben, is dat we toen geen boerderij hebben gekocht. Nu zijn boerderijen niet meer betaalbaar en dat is spijtig. Dat is net hetzelfde verhaal als met de sociale woonwijken. Je kan een sociale woonwijk uit de jaren 80 en 90 niet meer vergelijken met wat een woonwijk nu is. De tijdsgeschiedenis heeft mensen wel erg veranderd. Sociaal contact betekent nu vaak voor veel mensen “uw profiel aanpassen op Facebook”. Je mag nog zo veel sociale mensen samenbrengen in een woonwijk, de mensen komen niet meer zo vaak buiten als vroeger.’

Hoe zouden we dat kunnen verhelpen?

‘Leer de mensen in uw omgeving kennen. Als nu iemand sociaal geëngageerd is, dan verwachten mensen dat je in de schoolraad zit en dat je lid wordt van een aantal verenigingen terwijl dat vroeger niet nodig was. In Poelkapelle heb ik nog nooit meegemaakt dat we met de burens buiten stonden of dat iedereen buiten zat. Er zijn zelfs geen wijkfeesten meer. Dat was plezant vroeger. Toen stond er in de wijk een gigantisch grote tent en was er zoveel te doen. Dat mis ik wel, maar kan je dat nu nog creëren?’

‘Leer de mensen in uw omgeving kennen’

Je bent van Roeselare naar Poelkapelle verhuisd. Hoe ben je daar terecht gekomen? Ben je honkvast?

‘Voor de kostprijs en de rust ben ik uitgeweken naar Poelkapelle, zo’n 15 km van Roeselare. Ik woon ook in een woonwijk. Maar je kan dat niet vergelijken met vroeger. Ik ken er de mensen “van ziens”, maar ik weet niet meer wie ze zijn. Ik ben voor de Poelkapellenaars

Kan sport daar een rol in spelen?

‘Voldoende groen is belangrijk om mensen een goed gevoel te geven in een woonwijk. Het hoeven niet de grootste of de nieuwste huizen te zijn. Als je maar even kan buitenkomen, zonder dat je je opgesloten voelt. Daarom vind ik het zo jammer dat er op dat mooie plein nu zo’n gigantische blok staat.’

Waar droom je nog van 13 jaar na je zwemcarrière? Wat maakt je gelukkig?

‘Ik ben tevreden met wat ik heb. In mijn vrije tijd sleutel ik graag aan mijn motor. Ook houd ik ervan om in de zomer in mijn moestuin te werken (lacht). Ik doe graag iets waar ik achteraf wat voor terugkrijg. Dat is ook zo in mijn job. Sinds 2000, na mijn zwemcarrière, heb ik altijd in de verkoop gewerkt. Nu werk ik als vertegenwoordiger in een visueel communicatiebedrijf dat onder andere de verbetering van winkels doet. Ik ben de vlinder. Ik rijd rond om op te meten of nieuwe klanten te zoeken. Ik doe dat graag en als je een creatieve doe-het-zelver bent dan zie je ook snel oplossingen voor mensen en dat is belangrijk.’ ‘In de vakantie gaan we met de caravan op reis. Ik hoef geen reizen in de meest chique resorts. Zolang het rustig is en als we ’s morgens de deur opentrekken en zien dat de “gasten” zich amuseren, dan is dat voor ons voldoende. Dat is eigenlijk een beetje sociaal op reis gaan hé (lacht).’

Els Matthysen
Stafmedewerker communicatie VVH



Fred Deburghgraeve: ‘Voldoende groen is belangrijk om mensen een goed gevoel te geven in een woonwijk’.



Gerard van Bortel, voorzitter Visitatieraad.

VISITATIES BIJ SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

Resultaten, ervaringen, leerpunten en wijze raad

Sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) worden eens om de vier jaar gevisiteerd. Met dit instrument wil de Vlaamse Overheid sinds november 2012 de prestaties van SHM's in kaart brengen. Bovendien kunnen SHM's dankzij de prestatiebeoordeling door zelfsturing hun eigen prestaties verbeteren. Elke visitatie beoordeelt 24 operationele doelstellingen op zes prestatievelen (*). Intussen kreeg meer dan een kwart van de SHM's (25) de Visitatieraad op bezoek. Hoe scoren ze op deze doelstellingen? Wat zijn de ervaringen van de gevisiteerde SHM's? Fundamenten praatte met zeven directeurs in een rondetafelgesprek bij VVH.

(*) Prestatievelen: 1. beschikbaarheid van woningen
2. kwaliteit van de woningen - 3. betaalbaarheid
4. sociaal beleid - 5. interne werking en financiële leefbaarheid - 6. klantvriendelijkheid

INHOUD DOSSIER

- 9 Resultaten van de in 2012 gevisiteerde SHM's (12)
- 10 Fotodagboek visitatiebezoek bij SHM De Heibloem in Olen
- 12 Rondetafelgesprek: 7 directeurs delen hun visitatie-ervaringen
- 16 Visitatiemethodiek: leerpunten voor de Visitatieraad en de SHM's
- 18 Wijze raad aan SHM's die nog moeten gevisiteerd worden

Resultaten van de in 2012 gevisiteerde SHM's (12)

'Als je alle operationele doelstellingen van de 12 SHM's bij elkaar telt, dan zijn 71% van die doelstellingen als "goed" beoordeeld', vertelt Gerard van Bortel, voorzitter van de Visitatieraad. '5% kregen een "uitstekend". Slechts 24% van de doelstellingen zijn "voor verbetering vatbaar". Daarnaast worden soms doelstellingen niet beoordeeld, omdat ze niet van toepassing zijn op de SHM (bijvoorbeeld koopwoningen bij de huurmaatschappijen of bewonersparticipatie bij de koopmaatschappijen).' 'Je zou door je ooghaars kijkend kunnen zeggen: driekwart van de doelen is "goed" of "uitstekend". Een kwart is voor "verbetering vatbaar".'

Wat was de meest verrassende vaststelling? En de minst prettige?

'Wat globaal heel goed scoort, is het bouwen van nieuwe huurwoningen, één van de belangrijkste doelstellingen', verduidelijkt van Bortel. 'Waar maatschappijen relatief slecht in scoren zijn die dingen die ze eigenlijk nog maar net moeten doen: het meten van klanttevredenheid en het betrekken van bewo-

nersgroepen bij wijkbeheer. Ook blijkt dat sommige SHM's het moeilijk hebben om de renovatie van het bestaande patrimonium en de verbeteringen vanwege de ERP 2020-doelen (*) te vertalen in de planning en die te koppelen aan hun financiële planning. Waar het niet zo goed gaat, ligt het meestal niet

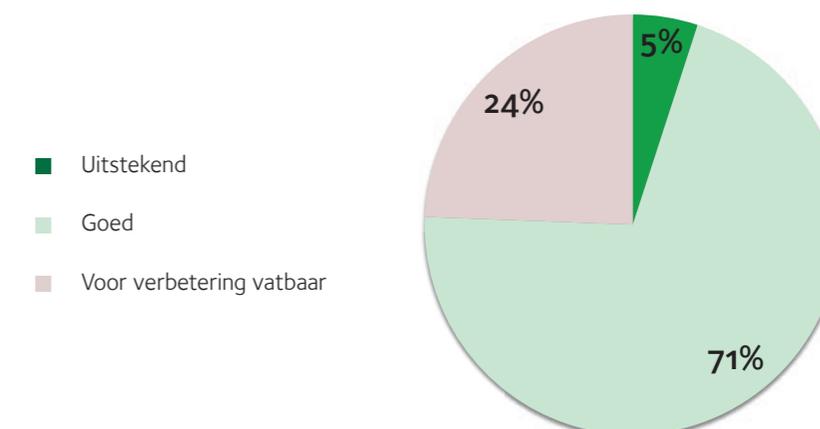
(*) ERP 2020-doelen: Het energierenovatieprogramma van de Vlaamse Overheid wil ervoor zorgen dat alle Vlamingen in 2020 in een energiezuinige woning wonen.

aan de SHM, maar aan de samenwerking met externen. Vlaanderen is een complex land. Er zijn zoveel regels, zoveel actoren die erbij betrokken zijn. Iedereen heeft goede bedoelingen maar vaak lopen ze elkaar in de weg, zeker bij complexe bouwprojecten, met een vertragend effect tot gevolg. ▶

Gepubliceerde visitatierapporten (2012)
<http://rapporten.visitatieraad.be>

Beoordeling Operationele Doelstellingen

Totaal = 12 in 2012 gevisiteerde SHM's



'Ruim driekwart van de doelen is goed of uitstekend'

Fotodagboek visitatiebezoek bij SHM De Heibloem in Olen

De totale doorlooptijd van een visitatie bedraagt 9 maanden (3 maanden vóór het visitatiebezoek en 6 maanden daarna). Tijdens het visitatiebezoek gaat het visitatieteam twee dagen bij de SHM ter plaatse op zoek naar het verhaal achter de cijfers. Fundamenten volgde het visitatieteam bij SHM De Heibloem in Olen (directeur Ilse Vanhoof).

Dag 1

Gesprekken met directeur en medewerkers



9u Aankomst & rondleiding visitatieteam.

9u30 Raad van bestuur.

11u Directeur.

'De vragen die je vooraf krijgt toegestuurd, doen je gericht nadenken over je beleid.'



13u30 Gesprekken met medewerkers administratie, klachtenopvolging, sociale en technische dienst,...

16u30 Directeur.

'Je kan eruit leren en jezelf verbeteren. Dat is zeker heel positief. Maar het is ook een evaluatie.'

Dag 2

Gesprekken met externe actoren



'Grootste uitdaging is de renovatie van de woningen.'

9u Ambtenaar gemeente.

'We werken nog teveel in hokjes.'

11u Sociale partners (OCMW, SVK, Welzijnswerk).

'Ze zijn hier streng op de voortuintjes. Dat werkt aanstekelijk.'

13u Bewonersgesprekken.



'Een visitatie kan een aanleiding zijn om nadien de dialoog verder op gang te brengen.'

16u Lokale beleidsverantwoordelijken (gemeente, OCMW).

17u30 In het eindgesprek worden de bevindingen afgetoetst met de directeur.



Ilse Vanhoof, directeur van SHM De Heibloem: 'Het visitatieteam is goed op elkaar ingespeeld. Je hebt ook niet echt het gevoel dat je "ondervraagd" wordt. Het is een vlotte babbel en tijdens het gesprek stellen ze bijkomende vragen. De visitatie is een meerwaarde, ook voor de externe actoren. Ze voelen dat er beweging is.'

Rondetafelgesprek: 7 directeurs delen hun visitatie-ervaringen

Op 22 april organiseerde VVH een rondetafelgesprek over de visitaties. Björn Mallants, directeur van VVH praatte met zeven directeurs (*) die als eerste gevisiteerd werden. Unaniem ervaren zij de visitatie als positief en constructief. Wat waren hun ervaringen, bedenkingen en leerpunten?

(*) Gert Eyckmans, de Ideale Woning in Antwerpen - Marc Vanden Eynde, Lierse Maatschappij voor Huisvesting - Georges Feucht, Nieuw Sint-Truiden - Anja Schoeters, Gezellige Woningen in Bornem - Bert Cox, CVBA Vooruitzien in Beringen - Lutgarde Verlinden, Sociale Bouwmaatschappij Schelle - Luc de Smedt, Brugse Maatschappij voor Huisvesting.



Lutgarde Verlinden

‘Zie de visitatie als een kans om te verbeteren’

TERUGKOPPELING

‘Het is heel belangrijk dat de raden van bestuur heel nauw betrokken zijn bij de werking van SHM’s. Hoe is dat ingebouwd in het visitatieproces?’

Georges: ‘De persoonlijke toelichting van het visitatieteam op onze raad van bestuur was heel positief. Zo konden ze de resultaten uit de eerste hand horen.’ **Bert:** ‘Het is drie keer op de raad gekomen: twee voorlopige versies en de finale versie waarbij telkens reacties gegeven werden.’ **Gert:** ‘Tijdens de voorstelling op onze raad is er hard gediscussieerd met als resultaat dat één criterium van “voor verbetering vatbaar” naar “goed” is gegaan.’



Gert Eyckmans

‘Er wordt te weinig onderscheid gemaakt tussen individuele uitspraken en uitspraken van huurders in het algemeen’

STEEKPROEF

Waren de huurders die bevroegd werden representatief? Hoe hebben jullie deze groep samengesteld?

Marc: ‘Ik heb uit mijn volledige huurdersbestand de 1^{ste}, de 58^{ste}, de 106^{de} enz. doorgegeven. Uit die groep heeft men geselecteerd en zijn er 15 huurders op gesprek gekomen.’

Lutgarde: ‘Ik heb doorgegeven: de oudste huurder, de jongste huurder, een Belg, een allochtoon, iemand die al lang huurt, iemand die recent huurt,...’ **Luc:** ‘Bij ons hebben ze de volledige lijst gekregen en ik weet niet op welke basis geselecteerd is.’ **Gert:** ‘Als gevolg van individuele problemen bij huurders adviseerde men ons om een leefbaarheidsplan te maken, maar eigenlijk hebben we momenteel geen structurele problemen met leefbaarheid.’



Georges Feucht

‘Nu kan ik daar het gemeentelijk beleid mee confronteren en zeggen dat het de visitatiecommissie is die dat zegt’

BEVRAGING VAN GEMEENTEBESTUREN

Hoe zijn de gesprekken met de externe actoren verlopen?

Bert: ‘Wij hebben alle 8 gemeenten in ons werkgebied uitgenodigd, zowel de huisvestingsambtenaren of de ambtenaren ruimtelijke ordening als de beleidsmensen. Iedereen had een andere visie op de samenwerking. Zo vond de ene dat wij hen teveel onder druk zetten en de andere vond net het tegenovergestelde. De visitatiecommissie om-

schreef het als de taak van de SHM om die mensen te sturen.’ **Marc:** ‘Gemeentediënten zijn inderdaad vaak niet gewapend om het complexe sociale huisvestingsverhaal te volgen en als “multideskundigen” kijkt men dan spontaan naar ons.’ ‘Doordat er bij de externe actoren werd doorgevraagd, kregen zij soms wel het gevoel dat ZIJ gevisiteerd werden. Goed dat ze de twee kanten van de medaille bekijken want als de andere partij niet meewil, dan heb je daar weinig vat op.’



Marc Vanden Eynde

‘Inspraak en participatie is fantastisch als er organisaties zijn die dat willen organiseren’

HUURDERSBEVRAGING

Huurdersparticipatie en bevraging van de huurders wordt sterk benadrukt tijdens de visitaties. Hoe integreren jullie dat?

Marc: ‘De vragenlijst mag zeker niet te lang zijn. Mensen zijn niet bereid om een boek in te vullen. Enkele pagina’s met een tiental vragen volstaan.’ **Luc:** ‘Het is zeker haalbaar om met je huurders samen te zitten.’ **Anja:** ‘Wij bevragen onze huurders sporadisch, maar men verwacht dat het jaarlijks gebeurt.’ **Georges:** ‘Ik wil dat graag doen, maar uiteindelijk moeten we straks één of twee maatschappelijk werkers in dienst nemen die dat allemaal

Georges: ‘In het verslag suggereert de visitatiecommissie om te gaan praten met het autonoom gemeentelijk overheidsbedrijf om te kijken of daar geen nieuwe projecten kunnen ontwikkeld worden. Ik weet dat sociale huisvesting voor hen geen prioriteit is, maar nu kan ik er het beleid vanuit een andere hoek mee confronteren.’

begeleiden.’ **Björn:** ‘In het Nederlandse systeem kost dat ook handenvol geld.’ **Georges:** ‘En wat doe je met wijken waar je heel veel woningen verkocht hebt? Is het dan nog aan de SHM om ook die kopers daarin te betrekken? Dat is dan toch eerder een taak van de gemeente?’ **Gert:** ‘Bewonersvergaderingen zijn ideaal om de gemeentebesturen er bij te betrekken. Nodig hen daar zeker op uit.’ ▶



Björn Mallants

‘Het basisidee van een woonmaatschappij is de één-loketfunctie en wat daarachter zit, maakt op zich niet zoveel uit’

WOONMAATSCHAPPIJ

‘Volgens het regeerakkoord is een woonmaatschappij een SHM die de activiteiten sociale koop, sociale huur en sociale kavels combineert en samenwerkt met de SVK’s. Hoe kwam dat naar boven tijdens de visitatie?’

Bert: ‘Het is een heel belangrijk punt tijdens de visitatie. Als koopmaatschappij moesten wij zowel koop als huur kunnen aanbieden. Dat wij dat oplossen door een heel intense samenwerking met huurmaatschappijen, werd als positief geëvalueerd.’ **Georges:** ‘Als huurmaatschappij werken wij voor koopprojecten de laatste 10 jaar samen met koopmaatschappijen: ieder zijn specialisatie. Ook de projecten die we gemengd gedaan hebben en waarbij we grond hebben uitgewisseld waardoor er gemengd op kon gebouwd worden, werden zeer positief onthaald.’



Anja Schoeters

‘Wij werken nauw samen met de milieuambtenaar van de gemeente’

MILIEUBEWUSTZIJN

Vaak kregen SHM’s bij het prestatieveld “milieubewustzijn” het verwijt: je doet wat je moet doen. Je haalt de wettelijke norm, maar toch is het “voor verbetering vatbaar”. Men vindt het de taak van de SHM’s om huurders te leren energiezuinig te zijn. Wat vinden jullie daarover?’

Marc: ‘Belangrijk is dat je als SHM bewust omgaat met energie. Niet alleen dat je energiebewust bouwt, maar ook dat je daar een globaal beleid rond voert zonder dat je daarvoor extra middelen nodig hebt.’

Bert: ‘Al een jaar of 8 gaan wij bij de verkoop van een woning na wat het verbruik van gas en elektriciteit is en dat zetten we dan in een databank (best practice).’



Bert Cox

‘Als je één prioriteit moet stellen, dan is dat de financiële leefbaarheid’

FINANCIËLE LEEFBAARHEID

Gert: ‘Wij kregen de opmerking dat we teveel onze eigen gelden aanspreken en dat we meer beroep moeten doen op financiering. Het gebrek aan financiële middelen voor de sector wordt niet ter discussie gesteld in de visitatiecommissie.’ **Bert:** ‘Ik vind dat je voor jezelf één prioriteit moet stellen en dat is de financiële leefbaarheid. Ze zeggen wel: neem personeel bij aan, maar wat als blijkt dat dat financieel niet haalbaar is?’ **Marc:** ‘Wij zouden dat ook moeten doen, maar als ik slechte woningen verhuur, dan neemt de leegstand toe. Wij hebben ervoor geopteerd om gedurende 10 jaar zwaar te renoveren en daardoor zit ik bij de 20 beste SHM’s wat betreft de gerenoveerde woningen. Maar mijn cashflow zit niet goed. Daar kan ik dan niet goed op scoren.’



Luc de Smedt

‘De scores zouden over de prestatievelden heen moeten geïnterpreteerd worden’

PRESTATIEVELDEN LINKEN

‘Zet je meer in op renovatie of wijkwerking, dan zal dat een negatief effect hebben op de cashflow. Hoe kan je daar als SHM mee omgaan?’

Luc: ‘De scores zouden ook over de prestatievelden heen moeten geïnterpreteerd worden. Dat ontbreekt momenteel.’ **Georges:** ‘Elk prestatieveld bestaat uit 5 of 6 doelstellingen. Krijg je binnen een prestatieveld één doelstelling “voor verbetering vatbaar”, dan is héél het prestatieveld “voor verbetering vatbaar”. Dit geeft een negatief en vertekend beeld terwijl er slechts één van de vijf doelstellingen “voor verbetering vatbaar” is.’

Wat nemen jullie mee uit de visitaties?

Wij hebben alle aanbevelingen opgelijst en gaan binnen de raad van bestuur bekijken waar we prioritair mee starten. Bij ons is dat, vooral procedures vastleggen.’ **LUTGARDE**

We hebben intussen al een aantal dingen aangepast. De rest zullen we de volgende vier jaar afwerken. Het zal een aandachtspunt zijn om de andere punten even goed te houden als nu. Want als je het ene punt verbetert, dan kan het zijn dat het andere minder goed wordt’. **ANJA**

In ons rapport stonden 32 aanbevelingen. 16 hiervan houden verband met sociale aangelegenheden. Daarom gaan we voor het eerst een maatschappelijk werker aanwerven. Dat gaat ons jaarlijks 50.000 euro kosten wat onze financiële toestand rechtstreeks zal doen verslechteren, omdat we geen GSC-subsidie krijgen. Uiteraard zal dat wél in bepaalde wijken de woonsituatie verbeteren. De andere aanbevelingen gaan vooral over het financieel beter bewaken van de investeringskosten. Bij renovaties bijvoorbeeld kunnen VMSW-adviezen best niet te strikt worden opgevolgd, indien deze tot onverantwoorde kosten leiden. **LUC**

Ik hoop dat de sector zijn ervaringen over risicoanalyse zal uitwisselen zodat ik mijn financiële plannen kan verbeteren. We gaan ook tevredenheidsenquêtes organiseren waarbij we de nieuwe huurders zullen bevragen. Maar ook gaan we bij de bestaande huurders naar de tevredenheid peilen na bijvoorbeeld een herstelling. Bij kandidaat-huurders zullen we steekproefsgewijs de service en de dienstverlening controleren.’ **MARC**

Wij hebben uitstekend gescoord op onze veranderingsbereidheid en zullen binnen de aanbevelingen bekijken welke wij interessant vinden. We zullen hiervoor een aparte adviescommissie oprichten die het hele traject mee opvolgt.’ **GERT**

Onze belangrijkste aanbevelingen: een procedurehandboek, lange termijnvisies, communicatie, maar ook tevredenheidsenquêtes. Intussen hebben wij aan onze huurders twaalf vragen gesteld over het dossiervoorloop. De twee belangrijkste bevindingen: de te lange wachttijd, maar ook dat de herstellingen van gebreken (na oplevering) te lang duren. Intussen hebben we de procedure bij herstelling van gebreken aangepast. Dus eigenlijk hebben we er wel iets uitgehaald.’ **BERT**

Wij hebben drie aandachtspunten: eerst en vooral de financiële leefbaarheid verbeteren. Concreet betekent dit het verder kort opvolgen van de ingeslagen weg met een extern consultancy bedrijf. We moeten ook de huurdersachterstand verminderen. Wij volgen dit de laatste jaren al van zeer nabij op en zullen dit ook zo verder blijven doen. We zien dit trouwens de laatste jaren al in de positieve zin evalueren. Tenslotte moeten we de huurdersbetrokkenheid met de werking van de SHM onderzoeken.’ **GEORGES**

Inspirerende praktijkvoorbeelden

‘Uit de visitaties komen heel wat interessante dingen’, vertelt Björn Mallants. ‘Deze goede praktijkvoorbeelden staan in het visitatierapport in een apart hoofdstuk zodat ze makkelijk terug te vinden zijn. Op de website waar de visitatierapporten staan, zal ook een zoekmogelijkheid zitten. In eerste instantie per provincie maar ze zouden dat ook thematisch kunnen uitbreiden zodat bijvoorbeeld alle best practices rond bewonerswerking kunnen opgevraagd worden. De Visitatieraad zal volgend jaar in samenwerking met VVH per prestatieveld een prijs uitreiken op basis van een goed praktijkvoorbeeld. VVH zal dat nauw mee opvolgen.’ ▶

www.wonenvlaanderen.be/visitatieraad



Tevredenheid van huurders meten.



Visitatiemethodiek: leerpunten voor de Visitatieraad en de sociale huisvestingsmaatschappijen

Visiteren is nieuw in Vlaanderen en het is ook een leerschool voor de Visitatieraad. Gerard van Bortel geeft als voorzitter van de Visitatieraad alvast enkele leerpunten vrij.

METHODIEK – Is de categorie “goed” niet te ruim?

‘Als je voldoet aan de vereiste, dan doe je het “goed”, vertelt Gerard van Bortel. ‘Dat hebben we bewust zo genoemd om niet al te “kruidenierig” te zijn. Maar in de categorie “goed” zitten ook veel onderdelen die nog een stuk beter kunnen. Misschien zouden we een categorie “voldoende” kunnen toevoegen waarbij we zeggen: “Je blinkt daar niet in uit. Het is geen voorbeeld voor de sector, maar je doet je ding daar.” De methodiek is nog niet perfect. We beginnen net. We zien gaandeweg allerlei verbeterpunten. Sommige kunnen we meteen doorvoeren, maar andere punten sparen we beter tot de volgende visitatieronde. Als je constant aan de methodiek sleutelt, dan heb je geen constante meer waardoor je niet goed meer kunt vergelijken.’

‘Wij spreken SHM’s aan op hun eigen verantwoordelijkheid’

PRESTATIEVELDEN LINKEN – Soms scoor je goed op het ene punt, maar als je een ander punt aanpakt, scoor je nadien slechter op dat eerste (vb. cashflow versus renovatie). Hoe kan je daar als SHM mee omgaan?

Van Bortel: ‘Ik geef toe dat het nuanceren en het linken van de prestatievelden momenteel ontbreekt. De wettelijke procedure voorziet wel woord en wederwoord. Als SHM kan je meer uitleg geven in een formele reactie die dan na het eigenlijke rapport wordt toegevoegd.’ ‘De visitatiecommissie beoordeelt

operationele doelstellingen op zes prestatievelden die we apart beoordelen. We zouden in een volgende visitatieronde een overkoepelende beoordeling kunnen toevoegen waarbij we in tekstuele conclusies de prestatievelden meer met elkaar verbinden. Een voorbeeld: “We zien wel dat deze maatschappij op financiële leefbaarheid minder goed scoort, maar we vinden wél dat ze het heel goed doet op het onderdeel renovaties.’

REPRESENTATIVITEIT – De externe gesprekspartners zijn een steekproef van externe actoren. Hoe waken jullie over de representativiteit van de uitspraken?

‘In een visitatie gaan we op zoek naar het verhaal achter de cijfers en soms moet je graven en spitten. Dat is mensenwerk. Een visitatie loopt niet altijd zo vlekkeloos dat ie-

dereen daar fluitend aan begint en weer fluitend weggaat. Soms kan het lastig zijn. Via open vragen gaat het visitatieteam dieper in op de antwoorden waarbij ze zoeken naar het waarom van uitspraken. Hierbij toetsen ze af of de individuele meningen representatief zijn voor de ganse groep.’

Vind je het de taak van de SHM’s om de gemeenten te sturen? Soms geven gemeenten zelf aan dat ze geen extra sociale woningen meer willen bouwen.

Van Bortel: ‘Wij toetsen het Vlaamse woonbeleid af waarbij het Grond- en pandende-creet als doelstelling heeft om onder andere 40.000 nieuwe sociale huurwoningen te bouwen. SHM’s zijn niet verantwoordelijk voor het realiseren van het sociaal huurobjectief, maar dat wil niet zeggen dat ze geen discussie kunnen starten over het woonbeleid. Door actief in te spelen en de woonbehoeften mee in kaart te brengen en cijfermatig te staven kunnen ze het woonbeleidsplan onderbouwen.’ ‘Sommige huisvestingsmaatschappijen zijn heel creatief in het realiseren van projecten zonder dat er extra grond nodig is. Ze kopen bijvoorbeeld bestaande gebouwen op zoals oude kloostercomplexen en verbouwen die tot sociale woningen, al dan niet gemengd met koopwoningen.’

SELECTIE GESPREKSPARTNERS – Hoe worden de externe actoren en de huurders geselecteerd?

‘Voor de huurdersselectie is het momenteel zoeken naar de beste weg. Soms is het uit het netwerk van de maatschappij zelf, soms is het een mengvorm waarbij we de huurders uit de bewonerswerking aanvullen met bewoners die we aselect selecteren uit het huurdersbestand.’ ‘Een huisvestingsmaatschappij moet heel proactief zijn bij de samenstelling van de groep gesprekspartners. Naast de huurders vragen we voor de andere woonactoren aan de SHM om in de prestatiedatabank de ontbrekende contacten aan te vullen. Het is in ieders belang dat de gesprekspartners representatief zijn. Het is goed als de directeur aangeeft met wie wij best praten. Het is nog beter als een directeur hen op voorhand even belt: “Zou je willen komen, ik vind dat belangrijk”. Als SHM wil je een goed en betrouwbaar beeld van jouw prestaties.’

Als verschillende SHM’s in hetzelfde werkgebied actief zijn, worden de collega-SHM’s dan ook bevroegd?

‘Momenteel gebeurt dat niet, maar ik ben er niet tegen. In Nederland bijvoorbeeld is het gebruikelijk dat andere woningcorporaties bij de visitaties worden betrokken. Maar dan moet het wel gaan over de samenwerking tussen die maatschappijen en niet alleen maar over de taakverdeling binnen het werkgebied. In Oostende bijvoorbeeld zou het wel goed geweest zijn, mochten ook de andere SHM’s waarmee binnen Oostende samengewerkt wordt mee bevroegd geweest zijn. Hoe we dat in de toekomst zouden kunnen doen, moeten we bekijken bij een volgende visitatieronde.’

‘We hebben geen geld en huurders snappen het niet. Dat vind ik iets te gemakkelijk’

HUURDERSPARTICIPATIE – Huurdersparticipatie en de bevraging van de huurders wordt sterk benadrukt tijdens de visitaties. Wat is de meerwaarde van een huurdersadviesraad als het gaat over de werking van de SHM?

‘Bij SHM Nieuw Dak in Genk zie je heel mooi wat de meerwaarde is. Zij bespreken de resultaten van de huurderstevredenheidsmetingen in de huurdersadviesraad om bijvoorbeeld de dienstverlening te verbeteren. Niet elke SHM hoeft een huurdersadviesraad in te richten. In Merksplas bijvoorbeeld organiseren ze in verschillende wijken bewonersavonden. Voorafgaand aan zo’n bewonersavond zou je een enquête kunnen versturen waarin je peilt naar de tevredenheid. Op de bewonersavond kan je dan meer in de diepte peilen en zoeken naar verbetering. Belangrijk is dat je op een gestructureerde en syste-

matische manier je klanten bevroegt en dat dan gebruikt om je dienstverlening te verbeteren.’ ‘Wonen Vlaanderen ontwikkelt momenteel samen met Steunpunt Wonen een instrument dat SHM’s zullen kunnen gebruiken voor hun eigen metingen. Het informatiesysteem zal hen helpen bij het versturen, verwerken en rapporteren van de vragenlijsten. De vragenlijsten (5) zijn op maat van diverse doelgroepen: de zittende huurders, de nieuwe huurders, de kandidaat-huurders, de vertrekkende huurders en herstellingen. De vragenlijst zal je kunnen aanpassen aan je eigen noden. Dat systeem zal volgend jaar beschikbaar zijn, maar dat is geen reden voor SHM’s om nu nog niet te starten.’ ▶



Gerard van Bortel, voorzitter Visitatieraad.



Gerard van Bortel: "Je hoeft niet altijd alles zélf te doen, je moet samenwerken".

Wijze raad aan SHM's die nog moeten gevisiteerd worden (Gerard van Bortel)

- Gebruik de visitatie actief om je werking te verbeteren.
- Bereid je voor: kijk naar de eisen die in het draaiboek staan en toon aan hoe je daaraan voldoet of wees duidelijk waarom je er niet aan voldoet. Als je nog aan iets werkt en het is daarom nog niet klaar, prima. Over vier jaar komen we terug en dan zien we dan wel wat het resultaat is.
- Denk goed na over wat je zélf wil met je SHM en maak keuzes, ook naar aanleiding van een visitatierapport. Soms zijn er factoren waar je minder vat op hebt. Communiceer dat. Er kunnen belangenverschillen zijn tussen het sociaal woonbeleid en het beleid van de gemeente.
- Je moet als SHM zelf verantwoordelijkheid nemen. We verwachten dat je initiatief neemt, dat je kritisch bent, autonoom denkt en ook kritisch naar ons bent.
- Wees creatief. Zoek samenwerking op. Probeer nieuwe dingen uit. Je kan wachten tot de regelgeving minder wordt of totdat het geld in overvloed aanwezig is, maar het is binnen die schaarste dat je moet handelen.

'Het allerbelangrijkste is dat je de visitatie niet passief over je heen moet laten komen'

Wat mogen we van de minister verwachten? Wat is haar taak?

Van Bortel: 'Meer geld zal moeilijk zijn, minder regels zal hopelijk wél lukken. Je kunt de visitaties gebruiken om bijvoorbeeld te zeggen: als SHM's goed functioneren waarom zouden we dan zoveel regels moeten hebben. Ik denk dat het heel goed is om te kijken welke regels echt nodig zijn en in welke regels we kunnen snoeien: wat werkt en wat werkt er tegen?' ■

Els Matthysen
Stafmedewerker communicatie VVH

OMNIRAL deceuninck

Liever integraal gekleurd?
Bespaar op energie, niet op design en comfort.

Kijk op www.omniral.be

zendow#neo Ramen & Deuren

innovation ecology design
Building a sustainable home

www.deceuninck.be

'Het is binnen die schaarste dat je moet handelen'

Meer info: www.wonenvlaanderen.be/visitatieraad



REGELGEVING SOCIAAL WONEN

Regels veranderen, uitdagingen blijven

De afgelopen maanden mochten we diverse evoluties meemaken in zowat alle regelgevende kaders die onze sector vorm geven. De nieuwe financiering, die begin 2013 werd gelanceerd, hebben we in de vorige editie van Fundamenten reeds uitvoerig besproken. Maar ook dat andere belangrijke besluit van de Vlaamse Regering – het Kaderbesluit Sociale Huur – kende wijzigingen. De Raad van State vernietigde een wijziging aan dit besluit uit 2011 en de Vlaamse Regering keurde

principeel – de eerste stap in een wijzigings-traject – een “grondige” actualisatie van het Kaderbesluit goed.

Ook de decretale grondslag van onze sector kende een aantal evoluties. Het Vlaams Parlement keurde op 15 mei een decreetswijziging van zowel de Vlaamse Wooncode als van het Grond- en Pandenbeleid goed. Bovendien deed het Europees Hof van Justitie een uitspraak over een aantal prejudiciële vragen die het Belgisch Grondwettelijk Hof had gesteld

over het Grond- en Pandenbeleid. Samengevat heeft het laatste halfjaar een belangrijke evolutie plaatsgevonden in haast alle aspecten van de sociale huisvesting. We gaan even dieper in op een aantal van deze zaken.

Kaderbesluit Sociale Huur

De wijziging aan het Kaderbesluit Sociale Huur – die momenteel voor advies bij diverse instanties is toegekomen – geeft aan de ene kant een aantal politieke beleidskeuzes vorm en werkt aan de andere kant een aantal

knelpunten gesignaleerd door diverse actoren weg. De politieke beleidskeuzes zijn bijvoorbeeld de inkomensgrenzen die verhoogd zullen worden en waarover de minister reeds in de pers communiceerde. Deze zijn echter nog niet in voege, waardoor onze lokale medewerkers dit weer zullen moeten uitleggen aan potentiële kandidaat-huurders, aan lokale besturen, aan welzijnsinstellingen,... Ook de uitwerking van het wonen-welzijn verhaal, waarvoor een contingent van 5% van de toewijzingen wordt voorzien, is een politieke beleidskeuze. Daarnaast worden tal van zaken aangepast, zoals het gelijkstellen van feitelijk samenwonenden met wettelijke partners, het invoeren van een gemotiveerde weigering door de huurder, het beperken van de absolute voorrang omwille van rationele bezetting, het splitsen van kandidaturen,... Momenteel bekijkt VVH in detail de principiële goedgekeurde teksten om in overleg met het beleid, maar ook als lid van de Vlaamse Woonraad, nog de nodige aanpassingen voor te stellen. We merken ook nu weer dat een kritische blik vanuit het veld veel – vaak praktische – problemen kan wegwerken. We houden u uiteraard verder op de hoogte van de evoluties van het Kaderbesluit.

Vlaamse Wooncode en Grond- en Pandenbeleid

De decreetswijziging van de Vlaamse Wooncode en het Grond- en Pandenbeleid hebben we in het verleden reeds besproken. Een dergelijke wijziging kent namelijk een lange doorlooptijd. De Vlaamse Woonraad gaf reeds in de zomer van 2012 advies hierover. Momenteel is de laatste stap aangevat, het Vlaams Parlement keurde de wijziging goed en we wachten op bekrachtiging en publicatie in het staatsblad. Tijdens de behandeling in de commissie Wonen van het Vlaams Parlement werden een aantal amendementen toegevoegd aan de decreetswijziging. Sommige van technische aard, maar een aantal andere

met wel degelijk een grote impact. Zo wordt bijvoorbeeld een hiërarchie in schattingsverslagen aangebracht, waardoor de schatting van een ambtelijk orgaan altijd deze van een private landmeter-expert “overruled” indien nodig. Dit zorgt bij schattingen, die vanaf de goedkeuring van de decreetswijziging steeds door zowel private als ambtelijke schatters kunnen gebeuren, voor de zekerheid dat, indien een schatting betwist wordt, de sector steeds een bindende schatting van de ambtelijke organen kan vragen. Verder wordt onder meer het concept “bescheiden wonen” meer concreet vorm gegeven.

Europees Hof van Justitie

Naast de aanpassingen van het Grond- en Pandenbeleid die momenteel voorliggen, is dit decreet recent ook onder de loep genomen door het Europees Hof van Justitie. Diverse partijen hadden immers een procedure aangespannen bij het Belgisch Grondwettelijk Hof, die hierover een aantal vragen heeft overgemaakt aan het Europees Hof. Het oordeel is nu dus gekend. Het Europees Hof stelt dat het principe “wonen in eigen streek” in strijd is met de Europese regelgeving. Let wel, het gaat hier niet over de lokale voorrang in de sociale huisvesting, maar de generieke maatregel die werd voorzien in het decreet. De reden is dat de maatregel op zich niet het gewenste doel – betaalbare woningen voor de eigen inkomens – kan garanderen. De druk van de hogere inkomens uit de eigen gemeente kan bijvoorbeeld de lagere inkomens ook verdringen. Dit is het enige luik van het decreet dat het Europees Hof expliciet in strijd achtte met de regelgeving. Dit wil dus zeggen dat de verplichte sociale last – die onder meer door een aantal immobiliënkantoren en projectontwikkelaars werd aangevochten – wel degelijk binnen de Europese regelgeving valt. Wel dient de last proportioneel te zijn en een duidelijk doel na te streven. Hierover dient het Belgisch Grond-

wettelijk Hof nog te oordelen. Dit is toch een uiterst belangrijke uitspraak voor onze sector. De sociale last heeft de afgelopen jaren duidelijk voor een versnelling van de productie van sociale koop- en huurwoningen gezorgd. Het is ook een garantie dat – in gemeenten waar de objectieven nog niet gehaald zijn – minstens de mogelijkheid wordt geboden aan onze sector om projecten te realiseren. Deze maatregel werd fel gecontesteerd door de private sector. Er werd regelmatig naar verwezen in diverse hoorzittingen en gesuggered dat Europa dit onwettelijk zou vinden,... Dit blijkt nu dus niet het geval waardoor we ook in de toekomst onder meer door de sociale last werk kunnen maken van de voorziene aangroei van sociale woningen.

Kortom, er is de afgelopen maanden weer veel veranderd in de sector. Uitzonderlijk is dat zowel de twee belangrijkste uitvoeringsbesluiten als de twee decreten die onze sector vorm geven op hetzelfde moment aangepakt worden. Maar een snelle evolutie van regelgeving is courant. Dat geeft natuurlijk kansen om samen met de andere actoren constructief oplossingen te zoeken voor de diverse problemen die opduiken. Dat geeft ook de mogelijkheid om actief mee te denken aan hoe onze sector vorm krijgt en vooral hoe we kunnen blijven zorgen voor betaalbare en kwaliteitsvolle woningen voor mensen die hierdoor dat broodnodige duwtje in de rug krijgen. Dat is de rol die VVH in deze dossiers gespeeld heeft en in de toekomst ook zal blijven spelen. ■

Björn Mallants, directeur VVH

Een mooi appartement aan zee, enkel voor de happy few?

SOCIALE KOOPAPPARTEMENTEN IN OOSTENDE

Sociale appartementsbouw is een trend die beantwoordt aan de gewijzigde behoeften van kleine huishoudens. Doordat veel mensen hun "oude dag" graag aan zee willen doorbrengen, neemt de vraag naar kleine appartementen ook in de kuststeden exponentieel toe. Fundamenten praat met Pat Vansevenant, directeur van de gemengde sociale huisvestingsmaatschappij WoonWel in Oostende, de koningin der badsteden.

Steeds meer sociale koopappartementen

'Hoewel het doelpubliek voor koopwoningen in Oostende vooral bestaat uit jonge gezinnen die overwegend een huis met een tuintje zoeken, neemt de vraag naar appartementen die midden in de stad gelegen zijn toe', vertelt Vansevenant. 'De nieuwe kandidaat-kopers zijn ook oudere mensen uit het binnenland die op zoek zijn naar

een betaalbaar koopappartement aan zee. Door de toewijzingsregels komen uiteraard die personen en gezinnen die een binding met de streek hebben eerder in aanmerking. Maar de zee-minnende oudere binnenlander wordt zeker niet geweerd en kan gerust bij een groter aanbod ook de kans krijgen op een toewijzing.'

Betaalbare sociale koopappartementen bouwen op leuke en gewilde plaatsen in de stad

Vansevenant: 'Mensen die kiezen voor een appartement, kiezen om midden in de stad te wonen, op loopafstand van alle voorzieningen. Zeker aan zee zijn deze plaatsen schaars, peperduur in aankoop en onderhevig aan een zeer grote concurrentie van enkele grote gespecialiseerde projectontwikkelaars. Een eenvoudig nieuwbouw tweeslaapkamerappartement - zonder kosten en zonder auto-standplaats - op een gewilde locatie (Visserskaai, jachthaven, renbaan) kost minimum € 250.000. Sociale koopappartementen voor mensen met een eerder bescheiden inkomen zijn een welkome oplossing.'



Project Zuiderhuis. Omdat de gelijkvloerse en de eerste verdieping minder aantrekkelijk zijn voor bewoning (blinde muur) werden deze verkocht aan de stad.



Project Paulusplein: samen met de stad Oostende een gezonde mix bewaken in het woonaanbod.



Gezonde mix in leeftijd, gezinsamenstelling en activiteitsgraad

'WoonWel wil samen met de stad Oostende een gezonde mix bewaken in het woonaanbod', zegt Vansevenant. 'Hierbij streven we naar betaalbare sociale koopappartementen voor zowel jongeren als ouderen, voor alleenstaanden en gezinnen, voor actieven en minder actieven, ook op leuke en gewilde plaatsen. Uiteraard mits toepassing van de geldende toewijzingsregels. Een mooi voorbeeld van deze mix zijn de sociale woningen op het Paulusplein aan de Visserskaai. Van de 23 appartementen zijn de gelijkvloerse appartementen voor rolstoelgebruikers verkocht aan mensen op rust. De andere appartementen werden overwegend verkocht aan jonge mensen die nog actief zijn op de arbeidsmarkt. Afhankelijk van het aantal slaapkamers ligt de verkoopprijs tussen € 125.000 en € 135.000.'

Geen gemengde projecten

Vansevenant: 'Ik verkies een appartementsgebouw met sociale koopappartementen zonder mede-eigendom met derden (winkelketens). Waarom? In algemene vergaderingen van mede-eigenaars kunnen zich meerderheden aftekenen en tegenstrijdige belangen de kop opsteken met alle financiële gevolgen van dien. Als de vereniging van mede-eigenaars allemaal sociale kopers zijn, dan ligt de financiële draagkracht in dezelfde lijn.'

'Soms kan het wél interessant zijn om "sociaal wonen" te combineren met andere bestemmingen. In het project Zuiderhuis zijn de gelijkvloerse en de eerste verdieping helemaal niet aantrekkelijk voor bewoning (blinde muur). De hoger gelegen appartementen hebben een riant uitzicht op de jachthaven. Omdat de stad op zoek was naar kantoren, hebben we met hen een compromis bereikt waarbij de gelijkvloerse, de eerste en een deel van de tweede verdieping werden verkocht aan de stad. De kantoren hebben een eigen ingang in een andere straat en maken geen gebruik van de lift.'

Aanpak realisatie sociale koopappartementen

Ondanks de scherpe concurrentie van gespecialiseerde projectontwikkelaars slaagt WoonWel erin om op zeer mooie en gewilde locaties koopappartementen te realiseren aan betaalbare prijzen. Vansevenant: 'Dankzij de onmisbare medewerking en ondersteuning van de stad (stadseigendommen), het voorkeepsrecht (Oostende heeft enkele strategische Bijzondere Gebieden), het Grond- en Pandenbeleid met het invullen van de sociale last, de SBE-subsidie en de verwervingssubsidie, creëren we mogelijkheden voor woonbehoeftige mensen met een bescheiden inkomen.' 'De kopers zijn zeer tevreden. Maar het zal erop aankomen het instrumentarium actueel te houden en blijvend aan de behoeften aan te passen zodat de betaalbaarheid voor de doelgroep gegarandeerd blijft, ook als de rentevoeten binnen afzienbare tijd onherroepelijk weer gaan stijgen.'

Pat Vansevenant, directeur WoonWel



Healthy Apartment Concept®

- Een gezond & aangenaam binnenklimaat dankzij ventilatie, zonwering en nightcooling
- Plaatsbesparende technologie



tot **-27**
E-punten!



Wenst u meer informatie?
www.renson.be



Prometheus

- Geïntegreerde KSZ stromen
- Flexibel kandidatenbeheer
- Centraal pandenbeheer
- Afrekening gemeenschappelijke kosten
- Integratie facturatiemodule



Efficiënte huuradministratie



Cipalstraat 1 | 2440 Geel | t. 014 576 211 | f. 014 583 500
info@cipal.be | www.cipal.be |

BRICKS & BRICK SOLUTIONS

VANDERSANDEN
GROUP



Uw creatief uitgedachte baksteenpatronen op weervaste Rockpanel®.

Als architect kan u nu virtuoos schuiven met reliëf, kleur, formaat en metselverband, zelfs voor projecten waar een baksteenafwerking in eerste instantie onhaalbaar bleek.

Meer weten?
www.signapanel.be

MELDPUNT AMBTELIJKE ONZIN

Aan hetzelfde zeel trekken... maar wel liefst in dezelfde richting

De stomme film was de biotoop waarin een hele resem acteurs furore maakte met slapstick en andere visuele humor. De onvolprezen Laurel & Hardy vertolkten met verve de esbattermenten van een duo dat met de moed der wanhoop doch met een onverwoestbaar enthousiasme de strijd aanbond om te overleven in de jungle van het dagelijks leven.

Onvergetelijk is de Oscarwinnende episode uit 1932 waarin ze een pianola moeten afleveren in Los Angeles bij een klant die op het eerste gezicht enkel bereikbaar is via een reeks steile trappen. Een al niet zo eenvoudige klus – een loodzwaar toestel trappen opsleuren zonder mechanische hulpmiddelen – wordt een schier titanische taak omwille van het totale gebrek aan coördinatie tussen de twee protagonisten, de ontbrekende voorbereiding en de afwezigheid van enige autokritische reflectie tijdens de uitvoering. Resultaat: de tot waanzin gedreven klant vernielt hout-hackersbijgewijze zijn nieuwe speeltje, aangezien zijn woning deels gesloopt geraakte tijdens de heroïsche pogingen van het dappere duo om de waren geleverd te krijgen.

Als u dit leest zijn de huisvestingsmaatschappijen te lande bezig met de actualisatie van de wachtlijsten: de een heeft ze al afgerond, de ander is in volle verwerking, nog een ander zoekt te landen in september.

Ondertussen heeft de minister de inkomensgrenzen verhoogd: voor wie in de heilzame effecten van de mythische sociale mix gelooft, een pluspunt voor de leefbaarheid in de wijken en alleszins rechtvaardiger naar werkende alleenstaanden toe.

Terwijl de één dus naarstig mensen van de wachtlijst zwiert die teveel verdienen, verhoogt de ander de inkomensgrenzen. De ene maatschappij zal ervoor kiezen om de nieuwe inkomensdrempels al toe te passen vanaf publicatie in het BS, een ander gaat strikt de reglementering toepassen zonder bijsturing, een derde gaat trachten de reeds geschrapt te regulariseren opdat ze hun plaats op de wachtlijst niet zouden verliezen.

Zouden we, de grote filosofen Laurel & Hardy indachtig, onze gezamenlijke inspanningen ten bate van ons publiek niet beter goed op mekaar afstemmen, ze goed voorbereiden en bij de uitvoe-

ring tijd inbouwen om na te denken en bij te sturen, in plaats van het risico te lopen onze klanten in de waanzin te drijven? Het gaat per slot van rekening om de realisatie van een grondrecht, niet over de levering van muzikaal vertier. ■



NIEUWE E-PEILEIS VANAF 2014 Vijf vragen over

energieprestatie-eisen E60

In het kader van de omzetting van de Europese richtlijnen rond energieprestaties is in Vlaanderen sinds 2006 de EPB-regelgeving van kracht. De energieprestatieregelgeving legt eisen op aan thermische isolatie, het binnenklimaat en de energieprestatie (E-peil). Hoe lager het E-peil, hoe energiezuiniger de woning.

1 Wat verandert er vanaf 2014?

Nieuwbouwprojecten waarvoor vanaf 1 januari 2014 een bouwaanvraag ingediend wordt, moeten voldoen aan E60 (momenteel E70). Daarnaast moet een minimum aan energie uit hernieuwbare energiebronnen gehaald worden. Deze laatste eis vervalt als de woningen een E-peil behalen dat 10% lager is, dus maximaal E54.

2 Wat zijn hernieuwbare energiebronnen?

De verbranding van fossiele brandstoffen zoals olie, gas en kolen is een belangrijke oorzaak van de klimaatsverandering. Hernieuwbare energie daarentegen is afkomstig van natuurlijke, onuitputtelijke bronnen zoals de zon, wind of aardwarmte die het milieu niet schaden. De regelgeving voorziet de volgende systemen:

HERNIEUWBARE ENERGIEBRONNEN

<input checked="" type="checkbox"/>	zonneboilers
<input checked="" type="checkbox"/>	fotovoltaïsche cellen (PV)
<input checked="" type="checkbox"/>	warmtepompen
<input checked="" type="checkbox"/>	biomassa
<input checked="" type="checkbox"/>	stadsverwarming
<input checked="" type="checkbox"/>	participatie in een project voor de productie van hernieuwbare energie

Niet elke maatregel is altijd even toepasbaar. Stadsverwarming vergt grootschalige projecten. De oriëntatie van woningen of percelen laat niet altijd een optimaal gebruik van zonne-energie toe. En PV-cellen zijn voor SHM's pas interessant als de elektriciteit onmiddellijk gebruikt kan worden voor bijvoorbeeld de gemeenschappelijke delen, het voeden van een warmtepomp of als ze aan het net kan geleverd worden tegen een redelijke prijs. Bij biomassa is een relatief grote opslagcapaciteit nodig. Bovendien is de meest aangewezen keuze uit de verschillende maatregelen projectafhankelijk. De keuze moet voor elke situatie afzonderlijk beoordeeld worden.

Bij collectieve woongebouwen kunnen verschillende mogelijkheden gecombineerd worden, met interessante toekomstperspectieven tot gevolg. Door de concentratie van de energieproductie kunnen bij wijziging van de bronnen op één plaats maatregelen genomen worden. De duurzame energietechnieken kunnen in gebruik verschillen van de traditionele centrale verwarming, iets waar ook de bewoners aan zullen moeten wennen. De woningbouw wordt overspoeld met innoverende producten. Er is tijd nodig om deze te integreren en hun effectiviteit te onderkennen.

3 Hoe kan een lager E-peil bereikt worden?

De VMSW adviseert om in eerste instantie in te zetten op een duurzame gebouwschil in combinatie met een efficiënt verwarmings- en ventilatieconcept. Dit kan door bijkomend te isoleren, door compact te bouwen en door in te spelen op een gunstige oriëntatie. Een blowerdoortest om de luchtdichtheid te meten wordt standaard. Samen met een efficiënt ventilatiesysteem verlagen deze maatregelen de netto energiebehoefte voor verwarming (NEB) en dus ook het E-peil. De NEB is een bijkomende eis voor woongebouwen, bovenop het E-peil. Ook is het belangrijk om het gebouw en zijn installaties, al in de voorontwerpfase, gedetailleerd in te geven in het EPB-berekeningsprogramma. Meer informatie op www.energiesparen.be. (Vlaams Energieagentschap)

4 Wat zijn de eisen bij het renoveren van bestaande woningen?

Bij de verbouwing van bestaande woningen is er geen E-peileis, met uitzondering van ontmanteling, herbouw of bepaalde uitbreidingen. Wel zijn er eisen voor de isolatie (bij het vervangen van delen van de gebouwschil) en voor de ventilatie (bij het vervangen van de ramen).



Hernieuwbare energie (vb. zonneboilers) is afkomstig van natuurlijke, onuitputbare bronnen zoals de zon.

5 Hoe kunnen de extra investeringen worden gecompenseerd? Door een hogere huurprijs?

Het financieringssysteem FS3 voorziet een verhogingscoëfficiënt op de prijs/m² afhankelijk van de NEB. Hierdoor kan het ontleeningsplafond tot 10% stijgen. Maar het extra ontleende kapitaal moet nog altijd over 33 jaar afgeschreven worden. Momenteel worden de energetische prestaties van sociale woningen onvoldoende weerspiegeld in de huurprijzen die vooral volgens het inkomen berekend worden. De kwaliteit van de woningen speelt slechts in beperktere

mate mee. De sociale korting – het verschil tussen de reële huurprijs en de marktwaarde van een woning – wordt in functie van de betaalbaarheid sterk bijgestuurd. Dit geldt niet voor de bijhorende energiekosten. Omdat de maandelijkse energiefacturen extreem kunnen verschillen van bijv. 50 tot 250 euro, lijkt het daarom billijk dat huurders in goed geïsoleerde woningen meer zouden betalen en huurders in een energieverslindende woning minder. Met de aanscherping van de energieprestatie-eisen is de invoering van een energierecorrectie terug aan de orde. Op welke wijze ook, de energetische prestaties van

sociale woningen dienen beter weerspiegeld te worden in de totale woonlast. Het doel: een win-winsituatie met een rechtvaardiger woonkostenplaatje voor de huurders en een realistischere terugverdientijd voor de SHM's. ■

Cel Technische Studies VMSW

OUDERE WERKNEMERS AANWERVEN EN LANGER AAN HET WERK HOUDEN

Vlaamse tewerkstellingspremie en pensioenbonus

Omdat de loonsopbouw op anciënniteit gebaseerd is, ligt de loonkost van oudere werknemers vaak veel hoger dan die van jongere arbeidskrachten. De tewerkstellingspremie en een geoptimaliseerde pensioenbonus moeten de uitstoot van deze oudere werknemers afremmen.

Tewerkstellingspremie voor oudere werknemers

Welke werkgever komt in aanmerking?

Alle werkgevers die een exploitatiezetel hebben in het Vlaams Gewest of zich er toe verbinden een exploitatiezetel te vestigen in het Vlaams Gewest binnen de 5 kwartalen vanaf de indienstreding van de betrokken werknemer komen voor deze tewerkstellingspremie in aanmerking. De onderneming dient vooraf bij de VDAB de tewerkstellingspremie aan te vragen. Ondernemingen die willen genieten van deze premie moeten voldoen aan de volgende voorwaarden:

- geen werknemers ontslagen hebben met de loutere bedoeling ze te vervangen door andere werknemers die recht geven op de tewerkstellingspremie;
- de geldende arbeids- en loonvoorwaarden respecteren.

De tewerkstellingspremie geldt niet voor:

- openbare instellingen;
- bedrijven waarvan de loonkosten, gedurende het jaar voorafgaand aan de aanvraag van de tewerkstellingspremie, voor meer dan 50% werden gefinancierd door subsidies van de federale en/of de Vlaamse overheid. Deze subsidies kunnen de vorm aannemen van een loonsubsidie, een werkingstoelage die moet worden besteed aan de loonkost of RIZIV-tegemoetkomingen;
- de steenkoolsector en de scheepsbouw.

Welke werknemer komt in aanmerking?

Elke werknemer die:

- ouder is dan 50 jaar;
- ingeschreven is als niet-werkende werkzoekende gedurende tenminste 1 dag;
- aangeworven is met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde duur en dit tenminste gedurende de periode waarvoor de tewerkstellingspremie kan worden bekomen.

Leeftijd	Tussen 50 en 55 jaar	Tussen 50 en 55 jaar	Ouder dan 55 jaar	Ouder dan 50 jaar
Werkloos	Minder dan 1 jaar	Tussen 1 en 2 jaar	Minder dan 2 jaar	Meer dan 2 jaar
Bedrag premie	30% van referteloon	50% van referteloon	50% van referteloon	50% van referteloon
Maximum premie	2.703,28 euro	4.505,46 euro	4.505,46 euro	4.505,46 euro
Duur premie	4 kwartalen	4 kwartalen	4 kwartalen	8 kwartalen

Wat houdt de premie in?

De werkgever krijgt gedurende één of twee jaar een premie. Het bedrag en de duur van de premie wordt bepaald op basis van:

- de leeftijd van de vijftigplusser toen hij in dienst kwam.
- hoelang de werknemer werkloos was toen hij in dienst kwam.
- het referteloon (brutoloon werknemer + werkgeversbijdragen);
- de verminderingen op de werkgeversbijdragen. Het referteloon is per kwartaal begrensd tot zes keer het gemiddeld gewaarborgd minimummaandinkomen (ggmmi). Het ggmmi bedraagt momenteel 1.501,82 euro.

Opmerking – De bedragen zijn slechts van toepassing voor de nieuwe indienstredingen vanaf januari 2013. Voor de aanwervingen voor 1 januari 2013 blijven de oude bepalingen van toepassing.

Pensioenbonus bijgestuurd

De pensioenbonus werd in 2007 geïntroduceerd om mensen langer aan het werk te houden. Vanaf 1 januari 2014 is een geoptimaliseerde pensioenbonus van kracht.

Wat is de pensioenbonus?

Werknemers die hun beroepsactiviteit verder zetten vanaf het jaar waarin ze 62 jaar worden of aan het 44^{ste} kalenderjaar van hun loopbaan beginnen, hebben bovenop hun wettelijk pensioen recht op een bonus. Per gewerkte dag als werknemer tot uiterlijk de laatste dag van de maand waarin men 65 wordt of tot 31 december van het jaar waarin men 45 loopbaanjaren bereikt heeft, wordt een extra bedrag toegekend.

Wat wijzigt?

De aanvang van de referteperiode wordt gekoppeld aan de vroegst mogelijke ingangsdatum van het vervroegd pensioen. Zo wordt vermeden dat werknemers die een onvoldoende lange loopbaan hebben om op 62 jaar met vervroegd pensioen te gaan, eveneens recht hebben op de bonus. De opbouw van de pensioenbonus begint van zodra een werknemer zijn pensioen met minstens 12 maanden uitstelt. Ook na de wettelijke pensioenleeftijd van 65 jaar kan de pensioenbonus verder opgebouwd worden. Het bedrag van de pensioenbonus stijgt naarmate het pensioen langer uitgesteld wordt. Zo levert het eerste jaar binnen de referteperiode een bonus van 1,50 euro per voltijds gewerkte dag op en stijgt het bedrag jaarlijks met 0,20 euro tot maximum 2,50 euro per gewerkte dag. 

Elke Verstrepen
Juridisch stafmedewerker VVH

Ontdek het perfecte buitengevelisolatiesysteem met Powerwall®.

POWERWALL®
isolatie voor buitengevels

Geschikt voor een waaier aan gevelafwerkingen.

Nu ook in
90 mm
R_D= 3,75 m²K/W



Wilt u uw klanten tot 25% laten besparen op hun energiefactuur?

Maak dan zeker kennis met het buitengevelisolatiesysteem met Powerwall®, een nieuw concept voor nieuwbouw en renovatie. De ultradunne Powerwall® gevelisolatie zorgt dankzij zijn uniek tand en groef kliksysteem voor een duurzaam en efficiënt doorlopend isolatieschild met hoog rendement. In combinatie met een regelbaar bevestigingssysteem kan het worden gebruikt met een brede waaier aan gevelafwerkingen zoals sidings, steenstrips, leien, pannen, zink, hout en vezelcementplaten. Kortom, een muur met power!

Part of the
ISO.finish®
concept.

Meer info over Powerwall® of andere producten van Recticel Insulation? Surf naar www.recticelinsulation.be

Recticel Insulation - Tramstraat 6 - 8560 Wevelgem
Tel. +32(0)56 43 89 43 - recticelinsulation@recticel.com

RECTICEL
insulation

Nieuwe directeurs stellen zich voor



Martine Derde
Woonpunt Mechelen

Vanaf 01.01.2013
www.woonpuntmechelen.be

Passies: mijn zoon, reizen, cultuur, boeken, bloemen in mijn tuin, talen.

Opleiding: Germaanse Filologie (Duits/Engels) en volgende manama's (master na master): communicatiewetenschappen, algemeen management, project management.

Carrière: gestart bij Volvo Cars in Gent (afdeling IT), dan bij Belgacom gewerkt als Implementation and Operations Manager en daarna bij het OLV-Ziekenhuis in Aalst als Project Manager en Coach.

Toekomstplannen: Van Woonpunt Mechelen werkgever van het jaar maken ;-) en samen met alle medewerkers het ambitieuze renovatieplan tot een zeer succesvol resultaat brengen.

Favoriete informatiebronnen: Woonnet, VMSW-website, Google en de input van mijn medewerkers.

Verwachtingen van VVH: Positieve vertegenwoordiging, uitstraling en PR van deze uitdagende en boeiende sector.



Lym De Brouwer
Sociaal Wonen arro LEUVEN (SWaL)

Vanaf 01.04.2013
www.swleuven.be

Passies: genieten

Opleiding: architectuur aan het Henry Van de Velde-instituut in Antwerpen

Carrière: Na mijn studies werkte ik een zevental jaar als zelfstandig architect. Vervolgens ging ik aan de slag bij de dienst Wonen van de provincie Vlaams-Brabant waar ik in contact kwam met Sociaal Wonen arro LEUVEN (SWaL). Ondertussen werk ik al drie jaar bij SWaL.

Toekomstplannen: Sociaal wonen mogelijk blijven maken in het arrondissement Leuven en zorgen dat SWaL een financieel gezonde maatschappij blijft waar het fijn is om (mee) te werken, te huren, te kopen en te lenen.

Favoriete informatiebronnen: overleg met collega's en mensen uit de woonsector.

Verwachtingen van VVH: vertegenwoordiging van de SHM's en verstrekken van sectorrelevante informatie.



Leentje Cornelis
SHM Ninove-Welzijn

Vanaf 01.04.2013

Passies: zee, zingen, lezen, fietsen, een stapje in de wereld zetten.

Opleiding: sociaal assistent, vastgoedmakelaar, bouwpromotor, management in de sociale sector.

Carrière: verantwoordelijke dienst huisvesting OCMW Ninove, coördinator bij RSVK De Woonkoepel en SVK Zuid-Oost-Vlaanderen vzw

Toekomstplannen: "Onze" SHM verder uitbouwen om de lange wachttijden mee te helpen wegwerken. Het vinden van een evenwicht tussen het goed onderhouden van het bestaande patrimonium en de uitbreiding met nieuwe woningen. Het creëren van een constructieve werksfeer met ruimte en zin voor initiatief. Goede relaties onderhouden met cliënten in alle duidelijkheid over rechten en plichten.

Verwachtingen van VVH: Organiseren van opleidingen. Vertegenwoordigen (besluitvorming). Verzorgen van tijdige doorstroming van alle voor de job nuttige info.



Studiedag omgaan met verbale agressie

PRAKTISCHE OPLEIDING OP MAAT VAN DE SHM

Uit de bevraging van VVH naar opleidingsnoden voor SHM-medewerkers kwam o.a. de vraag: hoe omgaan met verbale agressie? In samenwerking met Crime Control, een gespecialiseerd opleidingscentrum uit Leuven, organiseerde de koepelorganisatie tien opleidingsdagen op vier verschillende locaties: in Roeselare, Harelbeke, Antwerpen en Hasselt. 120 medewerkers van een dertigtal verschillende SHM's volgden de cursus. Doel van de workshops: medewerkers informeren, proactief sensibiliseren en hen trainen in zowel het voorkomen van als het omgaan met verbale agressie van kandidaat-huurders en huurders. Daarbij werd vertrokken van situaties die de deelnemers vooraf met een intakeformulier hadden kunnen doorgeven. Na

een theoretische inleiding met de nodige tips en tricks kregen de deelnemers de kans om hun nieuwe vaardigheden te oefenen. In verschillende rollenspellen werden medewerkers met realistische situaties geconfronteerd. Een geoefende acteur speelde de rol van huurder.

Algemene Vergadering VVH

Op 20 maart vond de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering van VVH plaats in Edegem. 64 van de 87 leden waren aanwezig of door volmacht vertegenwoordigd. Tijdens een Bijzondere Algemene Ledenvergadering werd artikel 14 van de statuten van VVH gewijzigd. Bij de samenstelling van de raad van bestuur kan bij ontstentenis van kandidaten met de functie van voorzitter of ondervoorzitter het mandaat ingevuld worden door een bestuurder die deel uitmaakt van het directiecomité van één van de leden. Na het statutaire gedeelte volgde een voordracht door Eva De Boever van VITO en Geert Schoofs van DE ARK over de toepassing van ondiepe en diepe geothermie als energiebron voor de Parkwijk in Turnhout.

Sven Van Elst, stafmedewerker VVH



Rollenspel: verbale agressie.



Stemming op algemene vergadering VVH.

Op 15 en 22 mei organiseerde VVH een studiedag over Overheidsopdrachten. Meer hierover in het volgende nummer van Fundamenten.

Wat iedereen die de media te woord staat, moet weten

Een interview geven voor de radio, televisie of de geschreven pers doe je beter niet onvoorbereid. De volgende basistips zetten je alvast op weg. Gebruik het interview in plaats van dat het interview jou gebruikt. Wat zeg je, wat zeg je beter niet en hoe zeg je het?

1 Bereid je interview zeer goed voor

Vraag de journalist vooraf waarover hij wil praten, dan kan je je beter voorbereiden. Hij zal meestal niet alle vragen geven en de kritische vragen voor het einde houden. Maak in ieder geval een lijst met mogelijke (kritische) vragen en bereid je antwoorden grondig voor. Verzamel feiten, cijfers, argumenten en voorbeelden die je verhaal ondersteunen. Bedenk een paar quotes die goed in het oor liggen. De kans is groot dat de journalist ze overneemt.

2 Selecteer wat de doelgroep moet onthouden (kernboodschap)

Voor je aan het interview begint, moet je exact weten welke boodschap bij de lezer, kijker of luisteraar moet blijven hangen. Die kernboodschap is de rode draad doorheen je antwoorden. Een kernboodschap moet je kunnen formuleren in een korte zin. Weet wat je zeker niet wil vertellen en houd je daaraan.

3 Tijdens het interview: bepaal zelf de loop van het gesprek

Vraag voor het begin van het interview wat de eerste vraag is. Een goed begin geeft zelfvertrouwen. Volg niet blindelings de vragen van de journalist, maar probeer de vraag zo om te buigen dat je jouw kernboodschap kan meegeven. Plaats die kernbood-

schap aan het begin van je antwoord, zodat bij het wegnippen van de tekst deze boodschap in elk geval intact blijft. Kom meteen ter zake, bondig en in eenvoudige taal (maximaal 4 zinnen). Vermijd negatieve woorden als "probleem" of "slachtoffer". Toehoorders willen niet horen over een probleem. Ze willen jouw oplossing kennen. Gebruik daarom positieve en actieve taal. Kies telkens een klein onderdeel van een groter verhaal en licht dat op een mooie manier uit door beeldend te spreken. Vermijd vaktaal, afkortingen en details. Gebruik afgeronde getallen, zeker bij grote getallen. Bij vervelende, maar pertinente vragen, kan je best de vraag herhalen of herformuleren. Dat geeft je even de tijd om na te denken. Als je iets niet weet, zeg dat dan. Zoek het op en geef de informatie zo snel mogelijk door. Foutje gemaakt? Niet uit je woorden geraakt? Begin opnieuw. Ook journalisten doen dat.

4 Straal passie en energie uit

Een groot deel van de sympathie van de kijker en de luisteraar verdient je met je uitstraling. Door een lach op je gezicht terwijl je praat, klink je beter en is het voor de kijker aangenamer om naar je te kijken. Sta stevig op beide benen, de handen naast het lichaam met af en toe handbewegingen die de antwoorden ondersteunen. Houd tijdens het hele interview oogcontact met de journalist. Hij of zij is jouw kanaal naar

het publiek. Kijk nooit in de camera, omdat je meestal niet weet welke camera voor jou bestemd is.

5 Check de achtergrond

Ook de omgeving waar het gesprek plaatsvindt kan veelzeggend zijn. Zorg voor een plek die strookt met je verhaal. Bijvoorbeeld in een sociale woonwijk. Vermijd drukke achtergronden met veel afleiding, beweging of lawaai. Dat leidt de aandacht van de kijker af. 

Els Matthysen

Stafmedewerker communicatie VVH

Onthoud het volgende:

In de media komt het erop aan je boodschap goed te verwoorden. Draai de vraag van de interviewer zo dat je een eigen antwoord kunt geven. Daarvoor moet je je heel goed voorbereiden en de feiten kennen. Breng je kernboodschap helder, gebruik oneliners en oefen vooraf hardop het interview.



Volgende keer:

Basisprincipes van goede crisiscommunicatie