

# FUNDAMENTEN

DRIEMAANDELIJKS TIJDSCHRIFT VAN VVH  
JAARGANG 27 - NR. 4 - OKTOBER - NOVEMBER - DECEMBER 2015

VVH Vereniging van Vlaamse  
Huisvestingsmaatschappijen



**DOSSIER 'de conciërge'**  
"Zijn belangrijkste rol is  
het voorkomen van  
leefbaarheidsproblemen"

- "Door mijn achtergrond heb ik een sterk rechtvaardigheidsgevoel" *Frank Impens, advocaat*
- "Een maatschappelijke nood en een goed product trekken extra vraag aan. Daarom zal de vraag naar sociale woningen enkel toenemen" *Helmer Rooze, administrateur-generaal van het Agentschap Wonen-Vlaanderen*



2015: jubileumjaar VVH.

## INTRO

DOOR FONS KOCKX, VOORZITTER VVH

### Vraag en aanbod

Er zijn te weinig sociale woningen. Het gevolg: lange wachtlijsten en wachttijden. Dat leidt tot een strenge aanpak van vermeend misbruik waarbij mensen zouden worden “voorbijgestoken” die al jaren wachten. En dat kan je niet uitleggen aan de “mensen”... Wat eigenlijk niet uit te leggen valt is dat een systeem dat een van de meest elementaire behoeftes aanpakt – betaalbaar en kwalitatief wonen – wachttijden van vele jaren kent. De reden: het beperkte aanbod.

Een zelfde discussie rond “weigeren”. Hoe kan het dat iemand die “behoefte” is een woning weigert? Luxeproblemen. Ze willen een tuin, ze vinden de living niet groot genoeg,... Dikwijls is ook hier de lange wachttijd tussen inschrijving – vaak op een crisismoment – en toewijzing een cruciaal element. Het aanbod is niet afgestemd op de huidige vraag, wel op die van vele jaren terug. Vraag en aanbod op mekaar afstemmen is moeilijk bij te weinig aanbod.

**Coverfoto:** Victor werkt als conciërge voor Huisvesting Tienen. (zie ook p.9).

Regelmatig komen er “alternatieven” op de prop-pen zoals een grotere rol voor private ontwikkelaars. Zonder extra middelen zal dit weinig zoden aan de dijk zetten. In het beste geval kosten die woningen evenveel als de woningen gebouwd door de sector. Het budget blijft gelijk. En het grootste probleem blijft het investeringsbudget. Hierop werd 15% bespaard. Uit de conceptnota sociale koop blijkt nu ook nog eens dat de overgangsregeling voor de afbouw van de koopsubsidies uit de middelen voor sociale huurwoningen moet komen.

Zonder voldoende financiële ruimte zullen we steeds dezelfde discussies blijven voeren over misbruik aanpakken en alternatieven zoeken, maar een te grote vraag en een te beperkt aanbod zullen onze sector blijvend onder druk zetten.

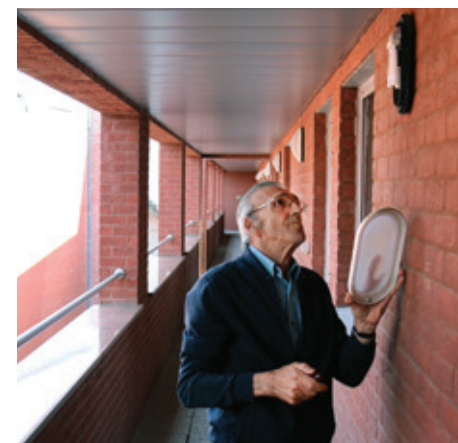


4

### 4 ROOTS

Advocaat Frank Impens groeide op in een sociale woning in het Antwerpse Sint-Andries. ‘Het was er heel fijn wonen. De sociale verbondenheid in de wijk was enorm. Iedereen kende elkaar en er was veel solidariteit.’

## IN DIT NUMMER



8

### 8 DOSSIER ‘de inwonende conciërge’

Door zijn permanente aanwezigheid voorkomt een huisbewaarder leefbaarheidsproblemen.

- 9 Huisvesting Tienen – Inwonende conciërges in loondienst en vrijwilligers
- 10 Woonhaven – Inwonende conciërges, wettelijk kader
- 13 Resultaten groot conciërgeonderzoek bij VVH-leden
- 17 Aandachtspunten en suggesties
- 18 Alternatieven voor inwonende conciërges?



8

## Colofon

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

**Werkten mee aan dit nummer:** Björn Mallants, Els Matthysen, Erik Thora, Sven Van Elst, Elke Verstrepen, Patricia Booten, Natalie De Leenheer, Natalie De Smet, Eric Neels, Bernard Wallyn, Miguel Lyssens-Danneboom. Dank ook aan alle SHM's voor het invullen van de vragenlijst over conciërges.

**Redactiecomité:** Björn Mallants, Els Matthysen, Erik Thora, Patrick Vercruyse

**Eindredactie en beeldselectie:** Els Matthysen

**Fotografie:** Els Matthysen (p. 1-12, 14-18, 20-21, 28-36), Vooruitzien en Ons onderdak (p.22-23), VMSW (p.24-25)

**Lay-out:** Claudia Verrept, Crosspoint Solutions – **druk:** Drukkerij Favorit, Hoboken

**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

### 20 ACTUEEL

Er komt een nieuw kader voor sociale koopwoningen. Sociale koopwoningen lijken in de toekomst vooral haalbaar in een mengvorm of als deel van gemengde projecten.



### 24 VIJF VRAGEN over houtskelbouw (HSB)

Het aantal sociale HSB-woningen is beperkt. De techniek wordt wel vaak toegepast als boven- of aanbouw van een traditionele massiefbouwwooning. Wat zijn de voor- en nadelen?

### 28 VRAGEN AAN

Helmer Rooze, administrateur-generaal van het Agentschap Wonen-Vlaanderen. Een greep uit de vele vragen: ‘Wat zijn de uitdagingen en kansen voor Wonen-Vlaanderen en de sociale huisvestingssector? Wat houdt de knipperlichtprocedure in?’

### En verder ...

- 19 MAO – Barnumreclame
- 22 VLEM – Sociale koopwoningen in houtskelbouw: duurzaam en sneller bouwen
- 26 WERKGEVER – Nationale Arbeidsraad buigt zich over landingsbanen
- 33 VVH – Prijs Inspirerend Sociaal Wonen 2015: projectvoorstellen
- 34 Een werkdag als plaatsbeschrijver bij WoninGent



# ‘Door mijn achtergrond heb ik een sterk rechtvaardigheidsgevoel’

ADVOKATEN

F. ERDMAN

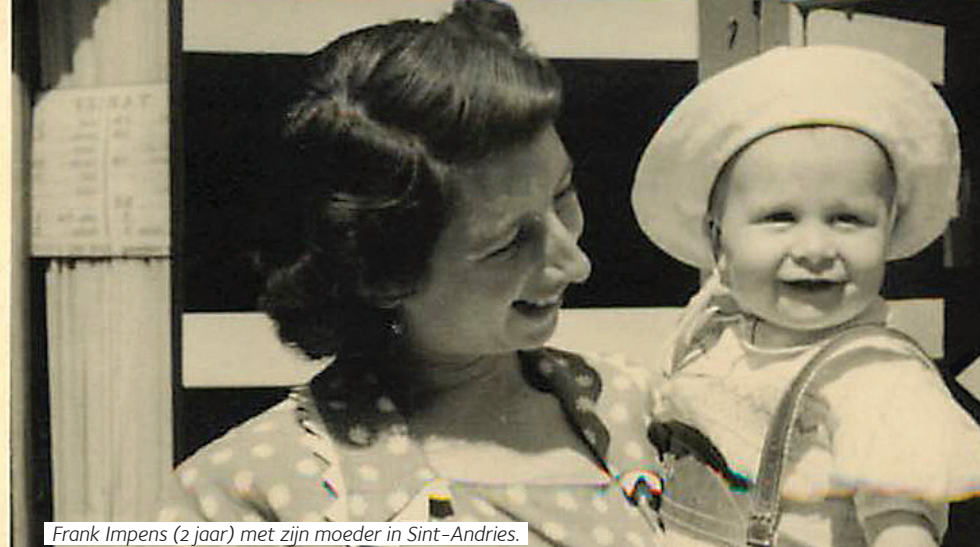
F. IMPENS

P. VAN HOECKE



Welke advocaat groeide op in een sociale woonwijk? Met deze vraag stapte Fundamenten naar de Orde van Vlaamse Balies die een oproep plaatste in haar digitale nieuwsbrief. In een mum van tijd kregen we een positieve reactie. We ontmoeten de Antwerpse advocaat Frank Impens (66) in de sociale woonwijk Sint-Andries waar hij nog steeds een gekende en graag geziene persoon is: een sociaal voelende man, gebeten door zijn job en met een hart voor zijn wijk. Voor Fundamenten vertelt hij hoe zijn achtergrond zijn blik verruimde bij de geschillen waarin hij moet optreden.

TEKST & FOTO'S: ELS MATTHYSEN, STAFMEDEWERKER COMMUNICATIE VVH



Frank Impens (2 jaar) met zijn moeder in Sint-Andries.

Ik ben geboren (1949) en getogen in Sint-Andries. In de jaren 60 woonde ik in een sociale woning in de Prekersstraat. Het was er heel fijn wonen. De sociale verbondenheid in de wijk was enorm. Iedereen kende elkaar en er was veel solidariteit.'

### Wat is je meest levendige herinnering?

'Elke wijk had zijn bendes. In onze wijk zwaai- de de bende van "Jef Banane" de plak. Maar daar was ik geen lid van (lacht). Groeide je op in Sint-Andries, dan werd je wel automa- tisch lid van de turnkring en de voetbalclub van de wijk. Er waren veel cafés. Een leuke herinnering uit die tijd: alle cafés hadden een eigen "halfvastenploeg". Alle vrouwen spaar- den een jaar lang om zich met halfvasten (de vierde zondag van de vastenperiode voor Pa- sen) te verkleeden. Ze gingen dan in de wijk twee dagen van café naar café waar ze voor een "professionele" jury hun dansjes deden.'

### Heb je nog broers of zussen?

'Ik was enig kind. Mijn vader werkte als werknemer bij een bakker waar hij ook mijn moeder heeft leren kennen die daar in de ge- lagzaal taartjes serveerde. Toen ik geboren werd, is mijn moeder thuis gebleven. Ik ben opgegroeid in een sociaal nest, in een geën- gageerde familie. Mijn grootouders woonden

ook in de wijk, in een privéwoning in de Na- tionalestraat. Zij groeiden op in een apparte- ment met een gemeenschappelijke badplaats en een gemeenschappelijk toilet. In mijn kindertijd, in de jaren 60, was dat helemaal anders. Sociale woningen, zoals die waar wij woonden, waren zeer gegeerd omwille van de betaalbaarheid en de betere kwaliteit. Net zoals nu waren er toen lange wachtlijsten.'

### Is sociaal wonen veranderd?

'Vroeger woonden er in onze wijk veel men- sen die werkten bij de stad of in de haven. Kregen die mensen het materieel beter, dan verhuisden ze vaak naar de rand van de stad. De huurderspopulatie in de wijk is veranderd. Ik pleit voor een gezonde mix van bewoners. Dat lost al veel problemen op. Maar ook de tijden zijn veranderd. Mensen gaan naar 't buitenland op reis. Er is minder sociaal leven. Alhoewel. Mijn moeder is recent thuis, in haar sociale woning, overleden, maar ze vertelde me dat ze elke morgen met de mensen uit haar blok ging koffiedrinken. Er is een goed contact, ongeacht de origine. Dat er een goede sfeer heerst in de wijk Sint-Andries blijkt ook uit een recent onderzoek dat ik las in Gazet van Antwerpen. Onze wijk komt daar zeer positief uit.' ▶

### BIOGRAFIE Frank Impens

Specialisaties: strafrecht, sociaal recht, per- sonenrecht, verbintenissen- en familierecht

### OPLEIDING

Licentiaat Rechten (1972 afgestudeerd aan de Vrije Universiteit Brussel)

### CARRIERE

1972-1975	Stage stafhouder Erdman
1975-nu	Eerste medewerker kantoor stafhouder Erdman

- Plaatsvervangend vrederechter kanton Berchem
- Lesgever Hoger Instituut Kinesithérapie (Lamoriniërestraat Antwerpen)
- Gewezen (onder)voorzitter turnkring De Hoop, handbalclub Sasja en Koninklijke Tubantia Borgerhout
- Bestuurslid Dokter Willy Peers-centrum
- Laureaat pleittornooi Herman De Jongh



Frank Impens voor ouderlijk huis in Sint-Andries.



### Heb je nog contact met mensen van toen?

'Ik kom nog vaak in de wijk en dan ga ik iets drinken in één van de vele cafés. Ik ken er nog heel veel mensen. Ik steun de wijk ook via gratis juridisch advies dat ik geef, samen met iemand uit de sociale sector. In een zaaltje van het wijkcafé "Multatuli" kunnen mensen uit de buurt met hun juridische vragen bij ons terecht. Maar ook al is het gratis, toch blijft het voor veel mensen een drempel om langs te komen.'

### Hoe ben je advocaat geworden?

'Universitaire studies waren duur en kinderen uit de wijk die studeerden, werden meestal onderwijzer. Hoewel ik eerst reporter wilde worden of geschiedenis wilde studeren, koos ik toch voor een studie "rechten". Door mijn sterk rechtvaardigheidsgevoel, dacht ik dat ik als advocaat een hoger doel kon dienen. Ik was ervan overtuigd dat ik het recht zou kunnen doen zegevierend en gedeeltelijk is dat ook gelukt.'

'Om mijn studies te kunnen betalen, is mijn moeder gaan kuisen in een aantal Antwerpse bioscopen. Dat ze op die manier mijn toekomst verzekerde, daar ben ik haar nog altijd heel dankbaar voor. Ook als kind had mijn moeders werkomgeving zijn voordelen: gratis mee naar de film.' (lacht)

### Wat heeft je nog geholpen om je doel te bereiken?

'Ik wilde bewijzen dat ik advocaat kon worden. Als je ouders niet gestudeerd hebben, heb je een achterstand, omdat ze je ook niet kunnen helpen bij het studeren. Ik had geen "superverstand", maar ik was iemand die, doordat ik in een sociale woonwijk ben opgegroeid, zelfstandig in het leven stond. Omdat ik al vanaf mijn 15<sup>de</sup> op café ging, leerde ik al vroeg het echte leven kennen. Ik leefde

niet in een ivoren toren zoals veel van mijn studiegenoten. Ik ging vaak op café met mijn vrienden, maar vanaf 1 mei kwam ik niet meer buiten en focuste ik me volledig op mijn studies. We hadden het thuis niet breed. Ik kon het mij dan ook niet permitteren om te dubbelen. Ik ben uitgekomen met grote onderscheiding.'



'Doordat ik in een sociale woonwijk opgroeide, leerde ik veel mensen kennen. Later heb ik uit dit netwerk mijn cliënteel kunnen opbouwen.'

### Cliënteel opbouwen, hoe pak je dat aan?

'Ik moest het hebben van de gewone mens. Door mijn sociale leven kende ik heel veel mensen. Ook voetbal heeft mij geholpen in mijn carrière. Vanaf het begin van mijn carrière speelde ik met oudere advocaten samen in een voetbalploeg. Daardoor kennen ze je en accepteren ze je sneller. Tijdens mijn drie jaar durende stageperiode verdiende ik nauwelijks iets. Toen onze voetbalploeg in Parijs ging spelen, was dat financieel niet gemak-

kelijk voor mij. Gingen we met de ploeg uit eten, dan zocht ik naar het goedkoopste op de kaart. Meer kon ik niet betalen.'

'Via het voetbal ben ik trouwens ook de raadsman van een sociale huisvestingsmaatschappij geworden. Ik speelde ook in de voetbalploeg van de wijk en de voorzitter van de club werd directeur van SHM Onze Woning. Ik heb jarenlang voor hen gewerkt.' (red. In 2008 werd SHM Onze Woning opgenomen in de fusie maatschappij Woonhaven).

### Wat was jouw rol bij Onze Woning?

'SHM's doen een beroep op een advocaat voor geschillen met aannemers, architecten, overheden en bij wan-gedrag van huurders (huurachterstal, huurschade). Ook bij geschillen met omwonenden inzake bouwvergunningen, de opmaak van zakelijke contracten of adviezen inzake wetgevingen allerhande doen zij een beroep op ons. Voor Onze Woning pleitte ik vooral bij problemen met huurders zoals wan-betalingen en overlast.'

### Geef je achtergrond je een andere kijk op de geschillen waarin je moet optreden?

'Door mijn achtergrond weet ik hoe er geleefd wordt in een sociale woonwijk. Ik ken de relaties tussen de mensen en hun kwetsbaarheden. Er zijn magistraten die daar geen benul van hebben. Je kan een dossier zuiver zakelijk bekijken: onbetaalde huur, bijgevolg ... betalen, maar een dossier heeft ook altijd een menselijke kant.'

**'Ik groeide niet op in een ivoren toren. Ik leefde tussen de gewone mensen. Deze mensenkennis komt je als advocaat van pas'**

## 'Elk dossier heeft ook altijd een menselijke kant'

De wetgeving is nu aangepast, maar vroeger bestond er voor de eigenlijke procedure de "oproep in verzoening". De beide partijen werden dan voor de rechter geroepen. Door met de mensen te praten en de gevoeligheden bloot te leggen, werden bepaalde zaken vaak veel duidelijker. Soms verkeren mensen in een probleemsituatie buiten hun wil om.'

### Welke wens heb je voor sociale huurders?

'Ik wil dat mensen overeen komen. Mensen zoeken al te vaak een zondebok. Vroeger waren dat de "joden", nu zijn het de "Berbers". Mensen moeten met elkaar overeenkomen. Leer elkaar kennen. Het respect komt dan vanzelf.'

### Waar heeft de wijk momenteel nood aan?

'Bemiddelen zal altijd nodig blijven. Maatschappelijk werkers leveren zinvol werk al kunnen ze niet altijd realiseren wat een conciërge destijds kon bewerkstelligen. Ik herinner mij nog goed de conciërge van de Fierensbuilding hier in de wijk. Dat gebouw staat nu volledig leeg. Er wordt al jaren over gediscussieerd of het kan gerenoveerd worden (erfgoed) of dat er nieuwbouw voor in de plaats moet komen. De conciërges hadden een belangrijke filterrol en konden, juist omdat ze in het woningblok woonden, veel problemen in de kiem smoren.'

### Welke kracht kunnen sociale huurders putten uit jouw succes?

'Je moet natuurlijk de mogelijkheden hebben

(financieel en verstandelijk), maar je moet je mogelijkheden vooral ook benutten. Enkel door hard te werken kan je iets bereiken in 't leven. Die wilskracht is later in mijn carrière ook van pas gekomen. Mijn motto is: zet je in en zit in met mensen.'

### Hoe zie je jouw toekomst?

'Ik ben 66 jaar, maar omdat ik mijn beroep zo graag doe, wil ik nog niet stoppen met werken. Ik neem vooral die zaken aan waar het contact met mensen primeert. Dat is aange-naam en dat blijf ik zo lang mogelijk doen.'

### Betaalbaar juridisch advies?

Eerstelijnsbijstand is gratis en zorgt voor een eerste oriënterend advies. Indien daadwerkelijk een juridische procedure wordt opgestart kan beroep gedaan worden op juridische tweedelijnsbijstand (de vroegere pro-Deo advocaten) indien het inkomen onder een bepaalde grens ligt. In de meeste gemeenten en steden kunnen huurders gratis advies krijgen bij de Huurdersbond of het OCMW. Bij de Wetswinkel betalen ze een kleine forfaitaire vergoeding.



Buurthuis in sociale woonwijk Sint-Andries.





Conciërges voeren kleine klusjes uit zoals het vervangen van een lamp in de gemeenschappelijke delen.

## ZIJN CRUCIALE ROL: LEEFBAARHEIDSPROBLEMEN VOORKOMEN

# Dossier 'de inwonende conciërges'

Waar veel huurders in een groot complex samenwonen, kiezen SHM's vaak voor een inwonende conciërges of huisbewaarder. Zij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen en voeren kleine herstellingen uit. Conciërges zijn ook een belangrijke schakel in de communicatie tussen de huurders en de SHM. Door hun permanente aanwezigheid helpen inwonende conciërges leefbaarheidsproblemen voorkomen. Om het profiel en de ervaringen in kaart te brengen deed VVH een bevraging bij haar leden (zomer 2015). Fundamentele gingen ook een kijkje nemen bij twee huisvestingsmaatschappijen: Huisvesting Tienen en Woonhaven.

TEKST & FOTO'S:  
ELS MATTHYSEN, STAFMEDEWERKER COMMUNICATIE VVH

### INHOUD DOSSIER

- 9 Huisvesting Tienen – Inwonende conciërges in loondienst en vrijwilligers
- 10 Woonhaven – Inwonende conciërges, wettelijk kader
- 13 Resultaten groot conciërgesonderzoek bij VVH-leden
- 17 Aandachtspunten en suggesties
- 18 Alternatieven voor conciërges?

### HUISVESTING TIENEN – INWONENDE CONCIËRGES IN LOONDIENTST EN VRIJWILLIGERS

'Onze conciërges zorgen voor de veiligheid in en rond de gebouwen', vertelt Patricia Booten, directeur van Huisvesting Tienen. 'Ze zien er ondermeer op toe dat de inkomhallen worden afgesloten en ze vervangen defecte lampen in de gemeenschappelijke delen. Ook waken ze over de netheid in en rond de gebouwen. Ze verwijderen zwerfvuil, maar ook het onkruid in en rond de blokken en borstelen de noodtrappen en garages.' Hun meest cruciale functie is het voorkomen van leefbaarheidsproblemen. Bij klachten zijn ze een belangrijke bemiddelaar.'

#### Zijn er grenzen aan de bemiddeling?

**Patricia:** 'Onze conciërges zijn zélf ook sociale huurders. Ze zijn uiteraard niet professioneel opgeleid om te bemiddelen bij ernstige ruzies.' **Victor,** conciërges bij Huisvesting Tienen: 'Als twee mensen ruzie hebben, kan je als conciërges wel proberen te bemiddelen, maar dat lukt niet altijd. Doordat ik zelf in het woonblok woon, ken ik iedereen. Daardoor is het vaak moeilijk om het geschil neutraal te beoordelen. Ook bestaat het risico dat als de burens in kwestie terug "vriend" zijn jij als bemiddelaar de "boeman" wordt (lacht).' 'De beste remedie is kalm blijven. Soms wordt het teveel en wil je er wel eens mee stoppen. Gelukkig krijg ik ook veel appreciatie, zowel van de medebewoners als van Huisvesting Tienen.'

#### Waar doe je het voor?

**Victor:** 'Het is altijd fijn om onder de mensen te komen. Er wonen in mijn blokken veel oudere mensen en die vragen al wel eens iets

Spelen mag niet overal. Conciërges waken over de rust van alle medebewoners.

extra. Als ik hun lekkende kraan kan herstellen, appreciëren ze dat des te meer.' **Kristel,** conciërges bij Huisvesting Tienen: 'Als mensen terug komen van vakantie en ik heb hun postbus leeggemaakt, dan krijg ik wel eens een doos pralines.'

#### Wat vind je het moeilijkste aan je job?

**Victor:** 'Je moet je continu aanpassen. Het zijn de gemakkelijke huurders die het werk prettig maken. De moeilijke neem je erbij. Je hebt in elk blok altijd wel een paar "rotte appels". Mensen begrijpen bijvoorbeeld vaak niet dat een techniek als de lift defect is, niet "onmiddellijk" kan komen.'

#### Hoe bakken je werk en privé af?

**Kristel:** 'We proberen onze medebewoners "op te voeden" en vragen om ons enkel voor dringende zaken buiten de kantooruren te bellen. Anders staan ze dag en nacht voor je deur.'

#### Hoe staan huurders tegenover conciërges?

**Patricia:** 'Uit een recente grote bewonersenquête bij onze huurders blijkt een unanieme tevredenheid over de conciërges.' **Kristel:** 'Soms doen huurders al eens moeilijk, maar de meesten zijn zeer tevreden met een conciërges in de buurt. Van de technische dienst van de SHM krijg ik een weekplanning, maar ik ga sowieso dagelijks het hele gebouw rond en kijk of er geen zwerfvuil ligt. Jaarlijks neem ik ook alle waterstanden op. Soms moet ik wel drie



tot vier keer bij iemand langsgaan, omdat ze niet op hun afspraak zijn. Gelukkig woon ik in het blok en hoef ik me niet ver te verplaatsen.'

#### Waarom twee profielen? Conciërges in dienstverband en vrijwilligers?

**Patricia:** 'In tegenstelling tot onze vaste conciërges (Kristel en Jean-Marie) doen onze vrijwilligers (Victor en Willy) geen onderhoud. Ze zijn wel van onschatbare waarde voor de leefbaarheid in het blok. Onze vrijwillige conciërges zijn gepensioneerd. Hun "werk" hoeven wij niet door te rekenen in de huurlasten. Opdat onze vrijwilligers voldoening zouden houden in hun rol als conciërges proberen we hen zoveel als mogelijk te ondersteunen en te waarderen. We nodigen hen jaarlijks uit op het personeelsfeest en betrekken hen bij het tweemaandelijks wijkoverleg.'

#### Stel dat je niet met conciërges zou werken?

**Patricia:** 'Dan zouden wij als SHM veel meer belast worden. Conciërges zorgen voor eerstelijnsbijstand. Je hebt iemand ter plaatse waar je huurders in eerste instantie, op een laagdrempelige manier, terecht kunnen.' ▶

## 'Onze conciërges zorgen voor de veiligheid in en rond de gebouwen'





## INWONENDE CONCIËRGES BIJ WOONHAVEN: WETTELIJK KADER



Een conciërge (links) zorgt voor een laagdrempelige communicatie.

### Wettelijk kader?

'Vroeger was een conciërge vaak iemand die gratis in een woning van de SHM mocht wonen en in ruil daarvoor altijd ter beschikking was om klusjes te doen, aangesproken te worden door de burens,... Nu werkt Woonhaven met twee contracten: een huurcontract en een arbeidsovereenkomst met rust- en werktijden, conform de arbeidswetgeving.'

### Verhuring van de conciërgewoning

'Het sociaal huurbesluit laat het niet toe om een woning ter beschikking te stellen zonder huur te vragen. Daarom hebben onze conciërges naast hun arbeidscontract ook een huurcontract met Woonhaven. In het huurcontract staat vermeld dat het huren gelinkt is aan het werken voor Woonhaven in de functie van conciërge. De conciërges huren de woning buiten het sociaal stelsel. Als de

conciërge voldoet aan de sociale huurvoorwaarden dan betaalt hij of zij een sociale huurprijs. Voldoet hij of zij niet aan de voorwaarden dan betalen ze de marktwaarde. In het arbeidscontract staat dat de betrokkene in een woning van de werkgever moet wonen.'

### Werkuren?

'Onze conciërges hebben een gemiddelde werkweek van 37,5 uren. Opdat zij ook 's avonds en in het weekend zouden kunnen werken (in regel met de arbeidswetgeving) kiezen we voor een vastgelegd uurrooster waarin het avond- en weekendwerk voldoende gecoverd is zonder de 37,5 uren te overschrijden. Buiten deze uren hoeven zij niet beschikbaar te zijn voor de bewoners.' ▶

Ook 's avonds houdt conciërge Mustafa een oogje in het zeil.

Sinds april 2014 werkt Woonhaven in drie Antwerpse wijken met inwonende conciërges. Het project wordt gefinancierd met een extra subsidie die Woonhaven krijgt van de stad Antwerpen in het kader van het werken aan de leefbaarheid in de stad. Fundamenten praat met Natalie De Leenheer, coördinator leefbaarheid bij Woonhaven.

Omdat conciërge Mustafa in het woonblok woont, is hij gemakkelijk aanspreekbaar voor de andere sociale huurders. In zijn vastgelegde uurrooster zijn ook enkele avonden en weekenddagen als werktijd voorzien. Buiten deze uren is hij niet bereikbaar. Voor zeer dringende (technische) problemen kunnen huurders uiteraard altijd terecht bij een noodnummer of bij de politie.





**Roza, sociale huurder:** 'Ik vind dat onze conciërge Victor alles prima regelt. Ik hoef me nergens zorgen over te maken. Hij herstelt zelfs ook kleine dingen bij mij thuis. Ik check vaak ook via Victor of ik bepaalde zaken als huurder al dan niet zelf mag doen zoals mijn terras zelf schilderen. Of ik meld het aan Victor als er een lamp in de gang stuk is. Maar meestal heeft hij die al vervangen nog voor ik het heb kunnen melden (lacht).'



## CONCIËRGES IN CIJFERS

### SHM'S EN CONCIËRGES

- **33%** van de SHM's **werkt met** conciërges
- Totaal aantal conciërges **tewerkgesteld bij SHM's: 80**
- **65%** van de SHM's(\*) **werkt met één of twee conciërges**  
(\*) SHM's die conciërges in dienst hebben
- **Conciërgewoning: 50%** is verhuurd als sociale woning, **50%** is verhuurd buiten sociaal huurstelsel
- **Typologie van werkterrein van conciërges:** sociale woonblokken, zowel hoge appartementsgebouwen als lage uitgestrekte wooncomplexen (breedte)

### PROFIEL VAN DE CONCIËRGE

- **Geslacht: 57% man - 43% vrouw**
- **Leeftijd:**
  - ↳ tussen 20-45 jaar (**8%**)
  - ↳ tussen 45-65 jaar (**51%**)
  - ↳ 65+ (**41%**)
- **Opleidingsniveau:** vooral profielen uit het beroeps- en het technisch secundair onderwijs



## RESULTATEN GROOT CONCIËRGEONDERZOEK

Om het profiel van inwonende conciërges en de ervaringen die SHM's hebben in kaart te brengen, deed VVH een bevraging bij haar leden (zomer 2015). Hieronder een samenvatting van de antwoorden.

### Waarom schakelt een SHM in bepaalde woonblokken of wijken conciërges in?

**Kristina Verhoye**, directeur Volkswoningen van Duffel: 'Om de leefbaarheid in onze woonblokken kort op te volgen, te anticiperen op problemen en drempelverlagend te communiceren met huurders is een conciërge die ter plaatse woont een belangrijke tussenschakel.' **Natalie De Leenheer**, coördinator leefbaarheid bij Woonhaven: 'Conciërges passen binnen een breder beleid rond het werken aan de leefbaarheid in sociale appartementsgebouwen. Zij zijn oplossingsgericht actief op diverse terreinen. Door toezicht, controle, bemiddeling, samenwerking met andere diensten, ondersteuning van bewoners, analyse van problemen en het opzetten van projecten (samen met de bewoners) werken zij mee om overleg, ontmoeting en buurschap te stimuleren.'

### Positieve ervaringen met conciërges?

**Marleen Vandergucht**, stafmedewerker en personeelsverantwoordelijke Woonpunt Zennevallei: 'Conciërges zijn vaak het eerste aanspreekpunt van de huurders. Ze hebben ook een controlerende functie. Door hun tussenkomst kunnen we de problemen vlugger oplossen.' **Britt De Bie**, HR en Communicatie Manager DE ARK: 'We hebben voornamelijk positieve ervaringen mits een duidelijke verankering, een systematische opvolging en een goede interactie met DE ARK. Ook een nauwe samenwerking met de plaatselijke politie en met andere netwerken draagt bij tot het succes.'

### Negatieve ervaringen met conciërges?

Voorals de hoge kostprijs is doorslaggevend om geen conciërges in dienst te nemen.

**Anemoon Spitaels**, diensthoofd technische dienst Helpt Elkander: 'De meerwaarde is te beperkt tot wat de huurders voor deze diensten moeten betalen. Huurders hebben vaak ook te hoge verwachtingen (24/24 service).' **Erik Thora**, directeur Dijledal Leuven: 'Wij werken niet meer met conciërges om drie redenen:

- 1 Problemen met werktijden (sociale wetgeving tegenover het gegeven dat de meeste mensen bij een conciërge aankloppen buiten de normale werkuren);
- 2 Geweld tegenover conciërges;
- 3 Kostprijs in functie van de huurlasten.'

### Hoe worden conciërges betaald?

De meeste conciërges staan op de loonlijst van de SHM. Anderen krijgen een maandelijks vaste vergoeding. Sommige SHM's werken met subsidies van steden en gemeenten of via PWA-cheques. Enkele reacties:

**Guy Van Gucht**, directeur De Zonnige Woonst: 'Jammer genoeg is een arbeidsovereenkomst voor een deeltijdse huisbewaarder relatief duur. Een voltijdse huisbewaarder is sowieso voor onze SHM onbetaalbaar. Louter een onkostenvergoeding betalen houdt geen waardering in voor hun werk. Puur gratis en alleen voor het goede doel werken houdt niemand vol. Momenteel rekenen wij een forfait van 4 euro per maand door aan de huurders. Het saldo van de kostprijs van de huisbewaarders wordt ten laste genomen door onze SHM.' **Inge Gaublonne**, directeur SHM Woonzo in Tongeren: 'Omdat Woonzo geen financiële middelen heeft om een conciërge aan te werven in een vast dienstverband werken we met PWA-cheques. Onze conciërge is een werkloze en



*Kleine herstellingen zoals een nieuw brievenbuslotje plaatsen.*

ontvangt via Woonzo nog 45 PWA-cheques bovenop zijn werkloosheidsuitkering. In ruil hiervoor verricht hij allerlei klusjes in het project waar hij woont en is hij bereikbaar (2u/dag) voor de medebewoners. In geval van nood is hij wel altijd bereikbaar. Hij is enorm geëngageerd, maar het is moeilijk om binnen deze doelgroep geschikte personen te vinden. Vroeger hadden wij conciërges die een gratis woonst kregen, maar deze vorm van verloning is niet meer toegestaan. We gaan wel op zeer korte termijn samenzitten met een sociale tewerkstellingscel om te onderzoeken of er via deze weg geen andere vorm van samenwerking mogelijk is.'



*Conciërge onderhoudt gemeenschappelijke delen.*

### Wanneer is de aanwerving van een conciërge financieel verantwoord?

**Plas Ryserhove**, waarnemend directeur Woningent: 'Als een hoge sociale controle gewenst is en de loonkost niet merkbaar hoger is dan deze van een schoonmaakster, dan is een conciërge een ideale keuze. De financiële haalbaarheid hangt uiteraard af van het aantal te bedienen wooneenheden.'

### Welke vaardigheden en/of kwalificaties moet een conciërge hebben?

Deze zijn afhankelijk van de rol/opdracht die de conciërge krijgt van de SHM.

- **Opleiding:** bij voorkeur minimaal een opleiding secundair onderwijs;
- **Sociale vaardigheden:** assertief en communicatievaardig, klantgericht, inlevingsvermogen, mensenkennis, goede bemiddelaar, diplomatisch en een neutrale houding ten opzichte van alle huurders;
- **Persoonlijkheid:** kalm iemand die maturiteit uitstraalt, stressbestendig, sociaal ingesteld, betrouwbaar, discreet, beleefd, gezond verstand en zowel zelfstandig als in groep goed kunnen functioneren;
- **Organisatorisch:** gestructureerd denken en werken, oplossingsgericht, creatief, zin voor orde, punctueel en flexibel;
- **Technische vaardigheden:** handig, technische kennis en inzicht van gebouwen.

### Hoe en waar vind je goede conciërges?

Een goede huisbewaarder vinden is niet gemakkelijk. Ze wonen in het sociale woonblok en moeten bij problemen onpartijdig kunnen optreden. **Marleen Vandergucht**, stafmedewerker en personeelsverantwoordelijke Woonpunt Zennevallei: 'Onze conciërges vinden we vooral bij huurders met wie we positieve ervaringen hebben, ook al wonen ze in een andere wijk.' **Natalie De Leenheer**, coördinator leefbaarheid Woonhaven: 'Wij werken met een gewone vacature en een aanwervingsprocedure. Het inwonen is vermoedelijk een zeer grote drempel om deel te nemen aan deze procedure. Goede kandidaten vinden is niet gemakkelijk.'

Wij combineren in deze functie (1) aanwezigheid en aanspreekbaarheid met (2) toezicht en controle met (3) een projectmatige aanpak in de wijk. Dit, gecombineerd met het wonen in de wijk, zorgt er voor dat de groep sollicitanten vaak niet groot is en de profielen van de kandidaten vaak niet kloppen met wat wij zoeken. De juridische constructie om een persoon als werknemer aan te nemen en te verplichten om een woning van Woonhaven te huren is niet evident. De job is zeer intensief en individueel. Dit is op voorhand moeilijk in te schatten, zowel voor ons als voor de betrokkenen. De bewoners hebben vaak andere verwachtingen. Wonen op je werk maakt dat de grens tussen wonen en werken vaak moeilijk te bewaken valt. Wat als je iets ziet terwijl je niet aan het werken bent? Moet je dan iets doen?'

### Wat kan je wél en niet verwachten?

Conciërges lossen knelpunten op en zijn een eerste aanspreekpunt voor de bewoners. Samengevat komen drie takenbundels voor: (1) toezichthoudende taken (vb. afval, lift), (2) uitvoerende taken (vb. kleine herstellingen en onderhoud) en (3) signalerende taken (vb. grote defecten of sociale problemen doorgeven aan technische en sociale dienst). De invulling van het takenpakket van een conciërge varieert volgens de specifieke noden in een sociaal woonblok en verschilt sterk tussen SHM's onderling. Diverse invalshoeken zijn mogelijk. Werkt de SHM met vrijwilligers of met betaalde werkkrachten? Welk profiel stelt ze voorop? En welke rollen worden door andere diensten binnen de SHM opgenomen? ▶

**'De huisbewaarder moet de ogen en de oren van de huisvestingsmaatschappij zijn en in mindere mate de spreekbuis'**





De conciërge is hét aanspreekpunt in het sociale woonblok en kan daardoor problemen onmiddellijk aanpakken of doorgeven aan de SHM.

## AANDACHTSPUNTEN & SUGGESTIES

### Nood aan een structurele financiering

**Helmer Rooze**, administrateur-generaal van het Agentschap Wonen-Vlaanderen: 'De minister heeft duidelijk het belang van conciërges onderstreept in haar beleidsnota die stelt dat het werken met conciërges geëvalueerd en verbeterd moet worden. Tot 2012 liepen er proefprojecten via klaverbladfinanciering. Dé uitdaging is een meer structureel karakter te geven aan de financiering.' 'De minister is een fervente voorstander van conciërges en de structurele verankering van hun financiering. Maar dat is geen gemakkelijke opgave, zeker niet in deze budgettaire moeilijke tijden.'

### Nood aan extra subsidies

**Luc de Smedt**, directeur Brugse Maatschappij voor Huisvesting: 'Er is nood aan extra subsidies, eventueel via het niet belastbaar stellen van een gratis bewoning.'

### Nood aan een statuut voor conciërges en een duidelijk verloningssysteem

**Stephanie De Vrieze**, coördinator schoonmaak en groenonderhoud Volkshaard: 'Het Kaderbesluit Sociale Huur laat het niet toe om een gratis woning aan te bieden als tegemoetkoming voor het "conciërge"-werk. Het Kaderbesluit dient aangepast te worden zodat de verhuring van een woning aan een conciërge los van de verhuring buiten het sociaal huurstelsel beschouwd kan worden.'

**Kris Reynders**, directeur SBG: 'Er is nood aan een omschrijving van de basistaken van conciërges en een duidelijk verlonings-



systeem.' **Guy Van Gucht**, directeur De Zonnige Woonst: 'Omdat het werk van een huisbewaarder moeilijk "te vatten" is in vaste werkuren, is het niet evident om een correcte arbeidsovereenkomst met hen af te sluiten. Eigenlijk lopen ze als aanspreekpunt "al wonnend" quasi 24/24 doorheen ons complex. Ze gaan langs bij andere huurders (of wor-

den opgebeld) op momenten dat er iets mis loopt. Dat is niet te vatten in een vast werkrooster. Een eenvoudig wettelijk kader en een betaalbare verloning voor huisbewaarders zou méér SHM's stimuleren om sociale huurders in hun woonprojecten in te zetten om de leefbaarheid te bevorderen.' ▶

**'Een eenvoudig wettelijk kader en een betaalbare verloning voor huisbewaarders zou méér SHM's stimuleren om sociale huurders in hun woonprojecten in te zetten om de leefbaarheid te bevorderen'**



## ALTERNATIEVEN VOOR INWONENDE CONCIËRGES?

### Vliegende conciërges

**Koen De Craemer**, directeur Vivendo Brugge: 'Vivendo had vroeger vijf conciërges. Nu hebben we er nog slechts twee in dienst. Zeker in kleinere projecten lag de kostprijs veel te hoog. We opteren nu voor een "vliegende conciërge". Dat is een onderhoudsman die regelmatig in de appartementsgebouwen langskomt en daar de algemene delen nakijkt en de nodige werkjes uitvoert. Hij is ook het eerste aanspreekpunt voor de bewoners.'

### Blokverantwoordelijken

**Yannick De Coninck**, dienst patrimonium Providentia: 'Onze SHM kiest voor blokverantwoordelijken die reeds in het gebouw wonen. (sociale huurders)

### Oproep via noodnummer (dispatching) naar conciërge

**Anemoon Spitaels**, diensthoofd technische dienst Helpt Elkander: 'Voor appartementsblokken met een beperkt aantal woongelegenheden kunnen huurders de conciërge via een noodnummer contacteren. We verdelen de loonkosten over meerdere gebouwen.'

### Vrijwilligers

**Noël Vandeboel**, directeur Ons Dak: 'Wij hebben in alle grotere wooncomplexen contactpersonen die vrijwillig en zonder vergoeding signalen geven en in nauw contact staan met de dienst bewonerscontacten.' **Tina Verkaeren**, directeur SHM Tuinwijk: 'Onze vrijwilligers geven we een kleine onkostenvergoeding.'



Conciërges worden ingeschakeld waar veel huurders in een groot complex samenwonen, zowel in hoogbouw als in middelhoogbouw.

## MELDPUNT AMBTELIJKE ONZIN Barnumreclame

De sector gaat met zijn tijd mee: naast het traditionele werfbord vindt men op onze werven steeds vaker het werfdoek dat overgewaaid komt uit de privé en dat uit commerciële overwegingen duffe informatie probeert op te leuken met schone schijn.

Uiteraard horen bij nieuwe doeken nieuwe VMSW-richtlijnen. Een voorbeeld ziet u hiernaast.

Vindt u het aandeel dat de Vlaamse overheid daarbij voor zichzelf reserveert ook enigszins buiten proportie? Bent u ook van mening dat wie een project concipieert, plant, laat uitvoeren, opvolgt, betaalt, beheert en tegen de door de Vlaamse overheid vastgestelde ontoereikende huurprijzen verhuurt toch ook even op de voorgrond mag treden? En dat de bankier wat op de achtergrond mag blijven, zeker als die enerzijds een verlieslatende uitbating oplegt en anderzijds realisatie en beheer reglementgewijze heeft omgebouwd tot een heus hindernissenparcours?

Het ware misschien aangewezen dat we, telkens als we moeten rapporteren over onze erbarmelijke financiële toestand, verhoudingsgewijze evenveel tamtam zouden maken over het verpletterende aandeel dat de Vlaamse overheid daarin heeft. En bij de negatieve cijfers in de

balansen telkens in koeien van letters zouden zetten "met dank aan de Vlaamse overheid". Desnoods op een gele achtergrond.

Andermans pluimen op zijn hoed steken is niet netjes, leerden ze ons vroeger altijd op school. Die pluim dan ook nog eens gaan uitvergrooten tot pauwenstaart getuigt niet alleen van weinig

manieren, maar ook van weinig goede smaak. Dat ze in Brussel geen schaamte kennen, dat wisten we al langer. Dat ze één van P.T. Barnums meest geliefde uitspraken goed kennen, dat hebben we nu weer bijgeleerd: "There is a sucker born every minute".

Groetjes uit de Muggestraat... ■

# MAO



## Vlaamse overheid

### Nieuwbouw/renovatie van xx woningen (fase x)

Uitvoeringstermijn: aanvang op dd.mm.jjjj (duur: xxx kalenderdagen)  
Kostprijs: x.xxx.xxx euro

#### Bouwheer: xxxxxxxx

Muggestraat 1, 0000 Watervelde - T 00 000 00 00



#### Raadgever/financier: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen

Kolonienstraat 40, 1000 Brussel - T 02 505 45 45

#### Ontwerper: xxxxxxxx

Muggestraat 1, 0000 Watervelde - T 00 000 00 00

#### Ingenieur(s)

Stabiliteit - xxxxxxxx - Muggestraat 1, 0000 Watervelde - T 00 000 00 00  
Technieken - xxxxxxxx - Muggestraat 1, 0000 Watervelde - T 00 000 00 00

#### Veiligheidscoördinator: xxxxxxxx

Muggestraat 1, 0000 Watervelde - T 00 000 00 00

#### Aannemer: xxxxxxxx

Muggestraat 1, 0000 Watervelde - T 00 000 00 00

#### Onderaannemer(s):

Aannemer ruwbouw - xxxxxxxx - Muggestraat 1, 0000 Watervelde - T 00 000 00 00  
Aannemer pleister- en vloerwerken - xxxxxxxx - Muggestraat 1, 0000 Watervelde - T 00 000 00 00  
Aannemer timmer- & schrijnwerken - xxxxxxxx - Muggestraat 1, 0000 Watervelde - T 00 000 00 00





EEN HUIS MET VELE KAMERS

## Een nieuw kader voor sociale koopwoningen

We hadden het eerlijk gezegd niet meer verwacht, maar in de lawine aan dossiers die op de laatste Vlaamse Regering voor het “zomerreces” behandeld werden, bleken ook enkele knopen inzake sociaal wonen doorgehakt te zijn. Vooral de langverwachte conceptnota over de toekomst van sociale koopwoningen – zoals u weet werd in het Regeerakkoord 2014-2019 het stopzetten van subsidies voor sociale koopwoningen voorzien – en de daaraan gekoppelde eerste lijst van overgangsdossiers ontlokten een zucht van verlichting aan de sector.

TEKST: BJÖRN MALLANTS, DIRECTEUR VVH

FOTO: ELS MATTHYSEN, STAFMEDEWERKER VVH

Niet zozeer omwille van de inhoud die nogal anekdotisch blijkt inzake nieuwe concepten of de concrete afwikkeling van de overgangsdossiers. Het betreft immers pas een eerste voorlopige lijst met nog steeds onduidelijkheid over de beschikbare budgetten. Wel vooral omdat een jaar na het met veel bombarie aangekondigde “afschaffen van de subsidies” een eerste stap gezet lijkt.

### Financiële haalbaarheid?

Het voorgestelde nieuwe concept lijkt vooral het oude concept, maar dan zonder subsidies. Dat doet natuurlijk vragen rijzen over de financiële haalbaarheid voor SHM en sociale koper, zeker omdat ook de sociale leningen die traditioneel aan koopwoningen gekoppeld worden nu onder de maximale verkoopprijzen gaan vallen. Dit lijkt logisch want het kan toch niet dat op de private markt maximale aankoopbedragen bestaan voor sociale leningen, maar voor sociale koopwoningen niet. Maar het is natuurlijk appels (degelijke, energievriendelijke nieuwbouwwoningen) met citroenen (secundaire markt) vergelijken. Het blijft een vreemde kronkel dat de directe

tegemoetkoming in de verkoopprijs wordt stopgezet en de woning dus duurder wordt. Net die duurdere woning loopt nu het risico om boven de prijsplafonds voor een sociale lening uit te komen. Die zijn immers zeer nipt voor nieuwbouw en overigens ook afhankelijk van bijvoorbeeld individuele gunningsprocedures. Die kunnen mee- of tegenvallen.

### Nood aan een duurzaam model

De boodschap dat de sector zijn reserves dan maar moet aanwenden om de woningen betaalbaar te houden, zoals gesteld in de nota (met een nogal lukraak gekozen “oplijsting” van de “bijeengeharkte” – citaat van de minister – reserves van een aantal SHM’s) is natuurlijk geen duurzame invulling van sociale huisvesting. Het tracht ook – bewust? – een wig te drijven binnen de sociale huisvesting. Hierbij lijkt het grotendeels achterhaalde onderscheid tussen “huur” en “koop” weer scherp gesteld te worden. Sociale huisvesting wil een duurzaam systeem op poten zetten waar betaalbare en kwalitatieve woningen worden aangeboden voor een doelgroep met een aantoonbare woonbehoefte. Tot heden – ook na het afbouwen

van de subsidies voor koopwoningen – blijft de Vlaamse Regering binnen dit systeem zowel sociale koop- als huurwoningen als invulling van dit “recht op wonen” onderschrijven. Dit vergt een duurzaam model waarbij het eenmalig opsouperen van beschikbare middelen niet ernstig kan geponeerd worden. De beschikbare middelen dienen gebruikt te worden voor de verdere ontwikkeling van een integraal sociaal huisvestingsmodel, met huur- en koopwoningen en diverse mengvormen. Bij gebrek aan een ernstig alternatief de SHM’s die historisch gezien vooral focussen op koopwoningen de boodschap geven hun reserves op te souperen, past niet in een structureel huisvestingsbeleid.

### Gemengde projecten

De conceptnota haalt de integrale en globale werking van onze sector aan door meermaals nadruk te leggen op het gemengde karakter van projecten en zelfs een voorrang te voorzien voor deze projecten. Dit is de realiteit van vandaag, waar sociale projectontwikkeling zich aanbiedt als motor van kernversterking, met koop- en huurwoningen, eventueel ook met kavels en met ook niet-residentiële

Gemengd project koop-huur: Stenenbrug Antwerpen.

voorzieningen, in samenwerking met publieke en private partners. Dit geeft een terecht beeld van een brede sociale woonsector waar het onverantwoord lijkt om als “nieuw concept” voor betaalbare koopwoningen het verteren van de eigen middelen voorop te stellen. Dit is hoogstens een tijdelijke reddingsboei voor een enkele SHM, maar geen duurzame invulling van het Regeerakkoord waarin de Vlaamse Regering duidelijk stelt dat ze het “realiseren van sociale koopwoningen belangrijk blijft vinden”.

### Alternatieven of net niet?

Naast het “nieuwe concept”, dat niet veel “nieuws” lijkt toe te voegen en enkel de subsidies afroemt, worden in de conceptnota ook diverse pistes aangekaart als alternatief voor sociale koopwoningen. Uitgewerkt zouden we ze niet willen noemen. Deze CLT, erfpacht en huurkoop zijn meestal niet nieuw, maar bieden zeker mogelijkheden om binnen sociale huisvesting een rol te spelen. Een alternatief voor de traditionele sociale koopwoning zijn ze echter niet (echt). Verklaringen genoeg: ze vergen vaak een permanente financiële injectie van grond of kapitaal die in onze woonmarkt met beperkte mobiliteit vooral vast zal blijven zitten. Ook vergen ze vaak een doorgedreven administratieve opvolging waardoor de relatie tussen koper en verkoper ingrijpend verandert. Tenslotte vergen ze een andere visie op “eigendom” waarvoor de Vlaming mogelijk (nog) niet klaar is.

### Nood aan experimenteren

Wel genereren deze “hybride” concepten voordelen voor de sociale “koper” (gebruiker) en “verkoper”, waardoor ze het allemaal verdienen om op hun haalbaarheid en betaalbaarheid bekeken te worden. Zo maken ze voor de koper een zekere kapitaalsopbouw mogelijk en geven ze hem woonzekerheid, mogelijk beperkter dan in volle eigendom, maar zeker meer dan bij huur. Ook wordt het

wonen “gratis” na afbetaling van een eventuele lening. Voor de verkoper kunnen deze “hybride” concepten leiden tot een onmiddellijke kapitaalinjectie bij “aankoop” (ingebrijfing) waardoor een rollend fonds ontstaat, een grotere stabiliteit in bewoning (wat belangrijk is voor de draagkracht van wijken) en eventueel meer subjectieve voordelen zoals beter onderhoud. We roepen het beleid dan ook op om de SHM’s – bijvoorbeeld met de overgangsdossiers – de kans te geven om te experimenteren met de verschillende voorgestelde concepten.

### Gemengde projecten haalbaar

De conceptnota lijkt duidelijk te maken dat de ingeslagen weg van brede sociale woonmaatschappijen, waarbij diverse sociale woonvormen – en niet louter koop- en huurwoningen – een plaats hebben, de juiste is. Wel moeten we vaststellen dat sociale koopwoningen in hun traditionele vorm moeilijk realiseerbaar zullen worden als oplossing voor de woonbehoefte van vele gezinnen. Ze lijken in het nieuwe kader vooral haalbaar in een mengvorm of als deel van gemengde ontwikkelingen waar ze inspelen op de lokale vraag en draagvlak creëren. We vragen dan ook expliciet dat de Vlaamse Regering infrastructuraanleg in dergelijke gemengde projecten in zijn totaliteit blijft ondersteunen.

### Een toekomst

Sociaal wonen staat vandaag als een huis, een huis met vele kamers. De versnelling van de productie en de professionalisering van onze sector de afgelopen jaren zijn verbluffend. Sommige kinderen zijn nu het huis uit, maar we vinden snel een nieuwe bestemming voor de vrijgekomen ruimte. ■



DUURZAAM EN SNELLER BOUWEN

# Sociale koopwoningen in houtskeletbouw

Algemeen wordt aangenomen dat houtskeletbouw ongeveer evenveel kost als traditioneel bouwen. De bouwtechniek geeft tijds winst en ook de droge bouwmethode wordt geapprecieerd. Zijn er ook nadelen? Fundamenten praat met twee architecten van koopmaatschappijen: Natalie De Smet van Vooruitzien in Beringen en Eric Neels van Ons onderdak in Leper.



Sociale koopwoningen in houtskeletbouw: Grasmuslaan in Leper.

TEKST & FOTO'S: ARCHITECTEN NATALIE DE SMET, VOORUITZIEN EN ERIC NEELS, ONS ONDERDAK

In het kader van energiezuinig bouwen hebben we recent in Leper (Grasmuslaan) zeven houtskeletkoopwoningen gebouwd', vertelt Eric Neels, architect bij Ons onderdak in Leper. 'Onze SHM ambiëert om op innoverende wijze te participeren in de duurzame wijk De Vloei in Leper. Het houtskeletbouwconcept is inspirerend voor deze wijk. We bieden een concurrentieel, innoverend en duurzaam product aan waarmee we de dynamiek van ons bedrijf mee gestalte geven.'

Natalie De Smet, architect van Vooruitzien in Beringen: 'In maart 2015 is onze SHM voor de eerste keer gestart met een houtskeletbouwproject in Tessenderlo (8 woningen). Met dit project willen we ervaring opdoen met deze energiezuinige bouwtechniek en

willen we onderzoeken of dit bouwsysteem effectief de voordelen heeft die voorgedragen worden: tijds winst, droge bouwmethode en niet duurder.' **Neels:** 'Het opzet van het project in Leper was een resultaatverbintenis waarbij een gunstig E-peil (40) moest worden bereikt tegen een aanvaardbare prijs. Omdat de C-2008 een typebestek is, werd al gauw duidelijk dat de ambities administratief wat moesten getemperd worden.'

## Vraagt houtskeletbouw een andere aanpak bij de aanbesteding?

**Neels:** 'De meeste problemen hebben wij inderdaad ervaren bij de opmaak van het lastenboek en de aanbesteding. De meeste fabrikanten die houtskeletbouw aanbieden, hebben hun eigen systeem met een specifieke opbouw, met eigen oplossingen voor detaillering en met een eigen materiaalgebruik. Onze ontwerper maakte een specifiek lastenboek op waardoor de prijzen bij een



Houtskeletbouwproject in Tessenderlo.

eerste aanbesteding veel te hoog uitvielen. Het lastenboek diende daarom deels aangepast te worden tot een resultaatsbeschrijving zodat aannemers konden inschrijven met hun specifieke systeem waardoor de prijzen konden gedrukt worden.'

## Waarom kiezen voor houtskeletbouw? Duurzaam bouwen

**Neels:** 'Dankzij het gebruik van ecologisch verantwoorde, natuurlijke en recycleerbare materialen (cradle to cradle) bouwen we meer duurzame woningen. De CO<sub>2</sub>-neutrale woningen zijn gebouwd met milieuvriendelijke materialen en daardoor heel klimaatvriendelijk. Bovendien laat het systeem ook toe om op een gemakkelijke manier energiezuinige BEN- en passiefwoningen te bouwen.'

## Lichtere constructie drukt kostprijs

**Neels:** 'De lichte constructie heeft een positief effect op de noodzakelijke draag-

kracht van de fundering en daardoor wordt de kostprijs gedrukt. Houtskeletbouw heeft ook minder dikke muren in vergelijking met traditionele opbouw. Doordat de bouwoppervlakte kleiner wordt en/of de netto vloeroppervlakte toeneemt, bereik je betere k-waardes.'

## Kortere bouwtijd

**Neels:** 'Dankzij de prefabricage verkort de bouwtijd op de bouwplaats. De bouwplaats verandert in een gecontroleerde en geconditioneerde omgeving. Daardoor is de woning in enkele dagen wind- en waterdicht waardoor er minder accidentele schade kan ontstaan (weer en wind, vandalisme) en er onmiddellijk aan de technieken kan worden gewerkt.' **De Smet:** 'De bouwtermijn kan ingekort worden met twee maanden mits inschakeling van aannemers met ervaring in houtskeletbouw. Met traditionele bouw zouden we voor acht woningen rond de 420

kalenderdagen moeten voorzien. Nu is de bouwperiode verminderd tot 365 dagen: 13% minder. Reken wel enkele weken extra voor de berekeningen door de fabrikant.'

## Wat zijn de voordelen voor de bewoner?

**Neels:** 'Houtskeletbouw heeft veel voordelen voor de bewoner. Door het ontbreken van bouwmasa komt de geleverde warmte onmiddellijk ten goede aan de betreffende ruimte. Hierdoor kan in zeer korte tijd een aangenaam en behaaglijk woonklimaat bereikt worden. Door de geringe geleidbaarheid van de materialen is er nauwelijks een temperatuurverschil tussen de houten wanden en de omgeving en is het niet nodig om de lucht overdreven op te warmen om een aangename temperatuur te bereiken. Gevolg: een veel lager energieverbruik. Ook niet onbelangrijk: de bewoners wonen in een gezonde en ecologisch verantwoorde woning met een aangenaam comfortniveau.' **De Smet:** 'Houtskeletbouw geeft de sociale koper onmiddellijk vanaf de verhuis een droge woning. Bij traditionele woningbouw is er het eerste jaar nog veel bouwvocht aanwezig.' 'De sociale kopers zullen wél op de hoogte moeten zijn van de bouwmethode: een lichte structuur met als gevolg snellere opwarming en afkoeling. Ze zullen hun gedrag inzake het gebruik van het verwarmingssysteem moeten aanpassen. Misschien ook een hogere brandverzekering? Ook het ophangen van decoratie in de gyprocwanden heeft zijn beperkingen.'

## Zijn er nog nadelen?

**Neels:** 'Het ontbreken van bouwmasa impliceert dat de woning mogelijk sneller opwarmt in de zomer waardoor bijvoorbeeld aangepaste zonwering dient voorzien te worden. Dat kan de kostprijs enigszins verhogen. Door de lichtheid van de constructie moet ook extra aandacht geschonken worden aan de akoestische isolatie. Ook vocht dient aanpak te worden. Vocht is de voornaamste

vijand van een woning in houtskeletbouw en vochtweringen en vochtvlakken dienen met het nodige vakmanschap aangebracht te worden. Ze mogen later niet door de onwetende koper worden gepenetreerd. In dit kader valt ook inwendige condensatie te mijden waardoor er zeker een dampscherm aan de binnenzijde van de isolatie dient geplaatst te worden en de nodige aandacht moet besteed worden aan ventilatie. Bovendien neemt de complexiteit van de aansturing toe waardoor er niet steeds de garantie bestaat dat alle beoogde gunstige effecten behaald worden, inclusief lagere kosten voor water en energie.'

## Hoe verhoudt de kostprijs zich tegenover andere bouwtechnieken?

Algemeen wordt aangenomen dat houtskeletbouw ongeveer evenveel kost als traditioneel bouwen. **De Smet:** 'De kostprijs valt tegen. Ondanks zeven inschrijvers op de openbare aanbesteding ligt de kostprijs 29% hoger dan de kostprijs van traditionele bouw.' **Neels:** 'Doordat met houtskeletbouw op een gemakkelijke manier energiezuinig kan gebouwd worden, bestaat de kans dat er meer wordt uitgegeven aan isolatie, ventilatiesysteem D enz. De gemiddelde verkoopprijs van een drie- of vierslaapkamerwoning bedraagt 254.490 euro (alle kosten en meerwaarden inbegrepen (btw, grond,...)). De bouwkost (excl. btw) bedraagt gemiddeld 165.910 euro. Dit is beduidend meer dan de prijsnorm van de VMSW-simulatietabel, wat ons (voorlopig) weerhoudt om met deze bouwwijze verder te werken.' ■



## 1 Wat is houtskeletbouw of HSB?

Bij houtskeletbouw zorgt een houten skelet van horizontale en verticale balken, langs één of beide zijden bekleed met houten plaatmateriaal, voor de stabiliteit van de woning. Het principe wordt sinds eeuwen op verschillende manieren toegepast en is in houtrijke landen de traditionele bouwwijze. Hoe het werkt? De ruimte tussen de houten structuur is gevuld met thermische en akoestische isolatie. Aan beide zijden van de structuur kunnen bijkomende isolatielagen aangebracht worden. De wanden worden langs binnen meestal bekleed met gipsplaten met daarachter een leidingspouw. De gevelafwerking is naar keuze: metselwerk, panelen, bepleistering,... De funderingen en de benedenvloer zijn zoals bij traditionele woningbouw in beton en metselwerk. Tussenvloeren daarentegen bestaan uit een houten constructie (platen op roostering of I-liggers) met een vloerafwerking naar keuze, al dan niet op een zware uitvullaag. Het plat of hellend dak verschilt weinig van de traditionele houten daken.

## 2 Wat zijn de voordelen van hout-skeletbouw?

- De houten bouwsystemen hebben het voordeel dat de *componenten* volledig op elkaar *afgestemd* zijn. Ze zijn grotendeels in de werkplaats voorbereid en worden door een ervaren ploeg op de werf gemonteerd met een kwalitatief eindproduct als resultaat. De prefabricage en het droge bouwstelsel zorgen voor een snelle montage en afwerking op de werf.
- De houten structuur is heel wat *lichter* dan de traditionele stenen wanden en vloeren, waardoor de funderingen minder draagkrachtig moeten zijn. Het systeem is goed geschikt voor uitbreidingen van bestaande gebouwen, zowel horizontaal als verticaal.



Passiefwoningen in Lanklaar van SHM Maaslands Huis worden luchtdicht afgewerkt.



Houtskeletstructuur afgewerkt met een grijze gevelsteen en stalen terrassen met zonwering.

# HET AANTAL SOCIALE WONINGEN IN HSB IS EERDER BEPERKT

## Vijf vragen over houtskeletbouw (HSB)

- HSB is heel geschikt bij *grote isolatiediktes*. Een deel van de isolatie wordt namelijk in de wanden tussen de skeletstructuur aangebracht. Bij massieve stenen wanden leidt de toevoeging van isolatie tot een groter bouwvolume.
- Door de lichte constructie is de *thermische inertie klein*. Een HSB-woning warmt vrij snel op met een beperkt verwarmingsvermogen.

## 3 Nadelen?

- Het *ontwerp* moet afgestemd zijn op de mogelijkheden van het systeem. Eens de productie gestart is, zijn aanpassingen moeilijk. Maatwerk is mits een meerkost beperkt mogelijk.
- De *akoestiek* is vooral bij groepswoonbouw – door het ontbreken van massa –

een belangrijk aandachtspunt. Vermijd ter hoogte van woningscheidende wanden en vloeren stijve verbindingen en gebruik best zwaardere afwerkingslagen. Het concept en de uitvoering van details moeten uiterst zorgvuldig gebeuren.

- De *bescherming tegen vocht* (grondwater, neerslag en condensatie) en insecten bepaalt de levensduur van de HSB-woning. Het hout wordt behandeld tegen vocht en insecten. Detaillering en uitvoering van waterkerende lagen, regen-, lucht- en damp-schermen zijn van groot belang. Zoals bij alle goed luchtdichte woningen is een efficiënt ventilatiesysteem met warmteterugwinning uiteraard een must.
- Zonder een oordeelkundige keuze van de oriëntatie en de afmetingen van de ramen, kan er grote *oververhitting* optreden. Zonwering is een must. Een mogelijkheid tot intensieve nachtventilatie is aan te bevelen.

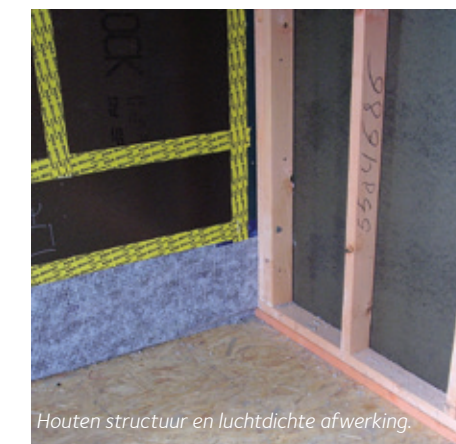
## 4 Verhoogd brandrisico?

Door de houten structuur af te werken met brandvast en warmte-isolerend materiaal, doorgaande holle ruimtes te vermijden en gepaste binnenafwerkingen te gebruiken, heeft een HSB-woning geen groter brandrisico dan een traditionele constructie.


## 5 HSB en sociale woningbouw?

Het aantal sociale HSB-woningen is eerder beperkt. De techniek wordt wel vaker toegepast als boven- of aanbouw in combinatie met traditionele massiefbouw. De beperkte kostprijsgegevens laten geen vergelijking met traditionele projecten toe.

Aanbestedingen van HSB-woningen hebben een beperkt succes. Door het systeem van openbare aanbestedingen zijn afwijkingen t.o.v. plannen en bestek niet mogelijk. Het ontwerp en het uitvoeringsdossier moeten daarom afgestemd worden op de eigenheden van HSB. De firma's gebruiken specifieke componenten en producten volgens de Belgische (ATG) of Europese (ETA) technische goedkeuring voor hun systeem. Dit is problematisch indien het bijzonder bestek maatvoeringen, systemen of technieken oplegt. De bepaling van hoofdstuk 28 "Houtskeletbouw van het Bouwtechnisch Bestek Woningbouw" zijn een goede basis voor een aangepast bijzonder bestek.



Houten structuur en luchtdichte afwerking.

Door de specialisatie van de werknemers en de capaciteit van de werkplaats kunnen de firma's maar een bepaald bouwvolume aan. De bindende bepalingen rond startdatum en uitvoeringstermijn kunnen HSB-firma's weerhouden om deel te nemen aan aanbestedingen. Tot op heden is er geen ervaring met andere gunningformules zoals de concurrentiedialoog of bouwteamprojecten. 

Bernard Wallyn  
Technische studiedienst VMSW



ONDERBREKINGSUITKERINGEN IN LANDINGSBANEN ZIJN HOGER DAN BIJ ANDERE VORMEN VAN TIJDSKREDIET

# Nationale Arbeidsraad buigt zich over landingsbanen



## SITUERING

Een landingsbaan is een bijzondere vorm van tijdskrediet die oudere werknemers toelaat om hun arbeidsprestaties zonder maximumduur te verminderen met 1/2<sup>de</sup> of 1/5<sup>de</sup>. De voorwaarden waaraan een oudere werknemer moet voldoen om aanspraak te maken op een landingsbaan zijn bepaald in CAO nr. 103. Een werknemer in een landingsbaan ontvangt van de RVA een onderbrekingsuitkering die het loonverlies door de vermindering van de arbeidsprestaties gedeeltelijk compenseert. Let op: pas recht op een onderbrekingsuitkering, 5 jaar na het recht op tijdskrediet. De voorwaarden om van een onderbrekingsuitkering te kunnen genieten, zijn bepaald in een Koninklijk Besluit van 12 december 2001.

## CAO NR. 118

### Wat voorafging

Door een Koninklijk Besluit (KB) van 30 december 2014 tot wijziging van het KB over onderbrekingsuitkeringen werd op 1 janu-

ari 2015 de leeftijdsgrens voor de verhoogde onderbrekingsuitkeringen voor werknemers in een landingsbaan verhoogd van 55 jaar naar 60 jaar.

Hierop zijn uitzonderingen voorzien (zie ook A en B verderop in dit artikel). Het gaat daar-bij om:

- ondernemingen in herstructurering of in moeilijkheden;
- werknemers met een beroepsloopbaan van 35 jaar;
- werknemers tewerkgesteld in een zwaar beroep, een stelsel van nachtarbeid of in de bouwsector (met ongeschiktheidsat-test van de arbeidsgeneesheer).

### De sociale partners houden de progressieve leeftijdsverhoging tegen voor 2016

Op 27 april 2015 sloten de sociale partners de kader-CAO af die nodig is om de progressieve leeftijdsverhoging te verhinderen. Het gaat om CAO nr. 118 tot vaststelling voor 2015-2016 van het interprofessioneel kader voor de verlaging van de leeftijdsgrens naar

55 jaar, voor wat de toegang tot het recht op uitkeringen voor een landingsbaan betreft, voor werknemers met een lange loopbaan, een zwaar beroep of uit een onderneming in moeilijkheden of herstructurering. Op dit ogenblik is die CAO nog niet algemeen bindend verklaard, maar dit zal ongetwijfeld gebeuren in de komende weken.

### A Werknemers met een lange loopbaan of een zwaar beroep

CAO nr. 118 handhaaft voor de periode 2015-2016, voor een landingsbaan met een uitkering, voor werknemers met een lange loopbaan tewerkgesteld in een zwaar beroep, een stelsel van nachtarbeid of in de bouwsector (met ongeschiktheidsattest van de arbeidsgeneesheer) de leeftijdsgrens van 55 jaar. Om op die leeftijdsgrens een beroep te kunnen doen moet het voor de werknemer bevoegde paritair comité of subcomité voor 2015 en 2016 een bij KB algemeen verbindend verklaarde CAO hebben afgesloten waarin uitdrukkelijk gesteld wordt dat zij is afgesloten in toepassing van de CAO nr. 118. Bij gebreke van een sectorale CAO vallen de betrokken werknemers terug op het tijdspad dat is vastgesteld in het Koninklijk Besluit, namelijk 55 jaar in 2015 en 56 jaar in 2016.

### B Werknemers in een onderneming in herstructurering of in moeilijkheden

Ook voor een landingsbaan met een uitkering bij ondernemingen in herstructurering of in moeilijkheden handhaaft CAO nr. 118 de leeftijdsgrens van 55 jaar voor de periode 2015-2016. Om op die leeftijdsgrens een beroep te kunnen doen, moet de onderneming waarin de werknemer tewerkgesteld is erkend zijn als onderneming in moeilijkheden of in herstructurering en een CAO hebben afgesloten naar aanleiding van de herstructurering

of de moeilijkheden waarin uitdrukkelijk gesteld wordt dat toepassing gemaakt wordt van de CAO nr. 118. Bij gebrek aan een CAO in de onderneming in herstructurering of in moeilijkheden, vallen ook de werknemers uit die ondernemingen terug op het tijdspad dat voor hen is vastgesteld in het KB: 55 jaar in 2015 en 56 jaar in 2016.

Landingsbanen vanaf 1 januari 2015	
CAO 103 (voorwaarden voor landingsbaan)	KB 12 december 2001 (uitkering vanaf)
↓ Recht op landingsbaan vanaf <b>55</b> jaar	↓ Recht op uitkering vanaf <b>60</b> jaar
Uitzonderingen voor zware beroepen, lange loopbanen, herstructurering, onderneming in moeilijkheden	
↓ Recht op landingsbaan vanaf <b>50</b> jaar	↓ Recht op uitkering vanaf <b>55</b> jaar. Opmerking: voor de uitkering geldt een progressieve leeftijdsverhoging. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 55 jaar vanaf 1/1/2015</li> <li>• 56 jaar vanaf 1/1/2016</li> <li>• Voor 2017: nog niet wettelijk bepaald</li> </ul> Momenteel geen progressieve leeftijdsverhoging indien het paritair comité of het subcomité een CAO afsluit overeenkomstig CAO 118.

## CAO NR. 103bis

Op 27 april 2015 werd in de Nationale Arbeidsraad ook CAO nr. 103bis afgesloten. Deze CAO gaat over de berekening van de loopbaan van 25 jaar die is vereist om als werknemer recht te hebben op een landingsbaan. Bij de berekening worden de dagen waarvoor loon werd uitbetaald in aanmerking genomen en ook een aantal gelijkgestelde dagen. CAO nr. 103bis vult de lijst van de gelijkgestelde dagen aan, zodat met ingang van 1 januari 2015 ook de dagen gedekt door de ontslagcompensatievergoeding in aanmerking komen. ■

Elke Verstrepen  
Juridisch stafmedewerker VVH

BRICKS & BRICK SOLUTIONS

**VANDERSANDEN GROUP**

Met ATG certificering

ATG 10/2819

## GEVEL RENOVEREN & METEEN ISOLEREN!

U isoleert én werkt uw buitenmuren in één handeling af. Uw project wordt energiezuiniger en u geniet meteen van een prachtige, nieuwe gevel in baksteen.

Meer weten?  
[www.e-brick.be](http://www.e-brick.be)  
 +32 89 56 02 64  
 Of mail naar  
[bricksolutions@vandersanden.com](mailto:bricksolutions@vandersanden.com)

**E-BRICK**

Bespaar op energie,  
niet op comfort en design

**deceuninck**

Volledig raam U<sub>w</sub> tot **0,65** W/m<sup>2</sup>K

glasvezel      schuim      staaldraad

[www.deceuninck.be](http://www.deceuninck.be)

Zendow#neo Standaard/Premium

Ramen & deuren

**LINKTRUSION**  
by deceuninck

innovation

ecology

design

Building a sustainable home



HELMER ROOZE, ADMINISTRATEUR-GENERAAL – AGENTSCHAP WONEN-VLAANDEREN

## “Er is nood aan een stabiele en een zo eenvoudig mogelijke regelgeving”

Sinds 1 november 2013 is Helmer Rooze administrateur-generaal van het Agentschap Wonen-Vlaanderen. Fundamenten ontmoet hem op het Antwerpse Kiel waar zijn passie voor sociaal wonen begon. Waar liggen zijn prioriteiten en wat is de grootste uitdaging voor zowel Wonen-Vlaanderen als voor de sociale huisvestingssector?

TEKST & FOTO'S:

ELS MATTHYSEN, STAFMEDEWERKER COMMUNICATIE VVH

### Hoe is jouw passie voor sociaal wonen ontstaan?

Als kabinetsadviseur Wonen van de Stad Antwerpen was mijn eerste opdracht de fusie van de vier Antwerpse huisvestingsmaatschappijen tot het huidige Woonhaven. Het was mijn taak om het fusietraject mee te trekken. Ik heb toen veel wijken en buurtvergaderingen bezocht. Daar is mijn passie voor sociaal wonen ontstaan. Als overheid moeten we mensen die het moeilijk hebben woonzekerheid bieden door middel van een betaalbare en kwaliteitsvolle woning. Een degelijke woning is immers een basisvoorwaarde om mensen meer kansen te geven. In 2009 heb ik de overstap naar Vlaanderen gemaakt om voor minister Van den Bossche te gaan werken. Als adjunct-kabinetschef Wonen ben je niet enkel bezig met sociaal wonen. Zo vaak je bijvoorbeeld ook over de woonkwaliteit in de privésector waarbij je naast het bestrijden

van huisjesmelkers ook werkt rond premies, gewaarborgd wonen enz. Dat heeft mij ertoe aangezet om de overstap te maken naar het Agentschap Wonen-Vlaanderen. Ook al is sociaal wonen een belangrijk aspect binnen Wonen-Vlaanderen, zowel budgettair als beleidsmatig, wonen is ook meer. Denk bijvoorbeeld maar aan de ondersteuning van gemeenten, het opvolgen van subsidiesystemen of de huurpremie.'

### Waar liggen je prioriteiten bij het Agentschap Wonen-Vlaanderen?

'Ik wil de organisatie op punt zetten met als uitgangspunt een maximale output voor onze cliënten. Met het Agentschap Wonen-Vlaanderen zijn we volop aan het groeien. De afdeling Toezicht (inspectie op de SHM's) en de wooninspectie (woningkwaliteitsbewaking) worden toegevoegd aan Wonen-Vlaanderen. Daarnaast zal ook de Vlaamse Woonraad ingebed worden in het agentschap.

Naast een klantgericht profiel (burgers, gemeenten, SHM's,...) krijgen we door de toevoeging van Toezicht en Wooninspectie ook een inspectierol. We controleren of de wetgeving correct wordt toegepast. Omdat we ook de beroepen van de SHM's tegen de vernietigingen door Toezicht behandelen, moeten we deze twee rollen heel duidelijk gescheiden houden. De beoordeling van de beslissingen van de afdeling Toezicht mag niet beletten dat deze afdeling haar opdracht in alle onafhankelijkheid vervult. Het is mijn taak om dat te waarborgen. Een apart protocol zal ervoor zorgen dat zowel Toezicht als de Wooninspectie onafhankelijk kunnen optreden. Wat onze "klantenwerking" betreft, willen we focussen op betrokkenheid. Uitvoerig overleg speelt daarbij een cruciale rol.'

### Hoe is het overleg gestructureerd?

'Voor sociaal wonen willen we zoveel mogelijk actoren, waaronder VVH, bij het beleid betrekken. Formeel steunen we voor de opmaak van onze beleidsdossiers op een belanghebbendenmanagement. Het secretariaat van de Vlaamse Woonraad zal hier vanaf 2016 een belangrijke rol opnemen. Door het bundelen van de verschillende signalen vanuit de sector, kunnen we ook de expertise van de sector meenemen in de nota's en voorstellen die aan het beleid worden voorgelegd. Daarnaast heb je ook de input van het wetenschappelijk onderzoek. VVH is zeer actief betrokken bij de begeleidingsgroepen die concrete onderzoeksopdrachten begeleiden. Informeel wordt het beleid nog langs diverse andere kanten beïnvloed. Deze interactie zorgt voor de nodige "checks and balances". We moeten er samen achterstaan, ieder vanuit zijn eigen rol. Om dat te kunnen realiseren, zijn structureel overleg en samenwerking een absolute voorwaarde. Deze evolutie is gestart, maar we moeten dat binnen de organisaties zelf ook structureel inbedden.'

### Hoe zie je de samenwerking tussen Wonen-Vlaanderen en VVH/VLEM?

'Eén van de eerste zaken die mijn collega's Ben Forier van de VMSW, Christian Fieremans van Toezicht en ikzelf hebben opgericht, is SAMWER, het maandelijks samenkomen van de VMSW, Wonen-Vlaanderen en Toezicht. Vanuit "Brussel" willen we één lijn trekken wat betreft de regelgeving voor en de ondersteuning van de sector. SAMWER is ook een voorbereiding voor het regelmatige overleg met de sector. Een voorbeeld van wat we in overleg met VVH besproken hebben, is het fusietraject dat binnen het Regeerakkoord is afgesproken. We bekijken dan hoe we dat op een goede manier kunnen organiseren. We zullen een draaiboek aanbieden aan de SHM's die willen fuseren. Dit draaiboek bevat verschillende mogelijke scenario's voor een fusie en moet de SHM's helpen om zo efficiënt mogelijk de fusie te realiseren. Door een nauwe samenwerking met VVH krijgen we een kritische toets van ons beleid en kunnen we dat beleid vanuit de praktijk bijsturen binnen de beleidsmatige contouren.'

### Andere inspiratiebronnen?

'Het warm water wordt niet altijd in "Brussel" uitgevonden. Heel vaak zijn er bestaande lokale dynamieken die "good practices" bieden, maar waarvoor nog geen regelgevend kader bestaat. Deze ervaringen en die projecten vertalen naar regelgeving en structureel inbedden is de taak van het Agentschap Wonen-Vlaanderen. De doelgroepenplannen voor senioren zijn daar een mooi voorbeeld van. Omdat in het verleden al een deel van de sociale woningen aan senioren toegewezen werden via het lokaal toewijzingsreglement, geraakt zo'n doelgroepenplan gemakkelijker goedgekeurd. In zulke gevallen heb je geen uitgebreide motivatie nodig. Een ander voorbeeld is het Procedurebesluit dat, hoewel het in 2012 hervormd is, verder moet aangepast ►



### BIOGRAFIE Helmer Rooze

Geboren 15 juli 1976

#### Studies

\* Licentiaat Politieke en Sociale Wetenschappen - Universiteit Antwerpen (1995 - 2000)

#### Loopbaan

\* Parlementair medewerker Europees Parlement (2001-2002)

\* Wetenschappelijk medewerker Vlaams Parlement (2003-2006)

\* Kabinetsadviseur Wonen - Stad Antwerpen (2007-2009)

\* Adjunct-kabinetschef Wonen - Vlaamse overheid (2009-2013)

#### Momenteel

Administrateur-generaal - Agentschap Wonen-Vlaanderen (2013 - heden)



worden zodat het beter aansluit op het bouwritme en de planning van de SHM's. Daarom is er nu een Ministerieel Besluit over de procedure waarbij je verschillende fases hebt om bij de Beoordelingscommissie effectief geprogrammeerd te worden. Deze werkwijze sluit meer aan bij de wijze waarop een bouwplan kan resulteren in de programmatie en de realisatie van projecten en het versnelt de doorlooptijd van een project.'

## 'Betaalbaar en kwaliteitsvol wonen is een onmiskenbare stap naar een beter leven'

### Waar heeft de sector het meeste nood aan?

'Een stabiele en een zo eenvoudig mogelijke regelgeving. Eenvoud van structuur in onze eigen organisatie, maar ook eenvoud naar de buitenwereld toe. Tegelijk moeten we ons samen met de sector voorbereiden om een antwoord te kunnen bieden op de vragen van een steeds complexer wordende samenleving.'

### Hoe zal sociale woningbouw er over 20 jaar uitzien?

'De Braemblokken (zie foto's) zijn een voorbeeld van een zeer geslaagde renovatie. De nood aan renovatie van sociale woningen is hoog (40%). Uiteraard moeten we ook inzetten op extra woningen. De lange wachtlijsten op korte termijn volledig wegwerken is niet realistisch. Een maatschappelijke nood en een goed product trekken extra vraag aan. De vraag naar sociale woningen zal dus enkel toenemen. SHM's mogen nooit vergeten hoe cruciaal en bepalend hun rol is in het leven van hun huurders. Betaalbaar en kwaliteitsvol wonen is een onmiskenbare stap naar een beter leven.'

### Waar kunnen SHM's nog beter in worden?

'Een verbeterpunt komt terug in bijna alle visitatierapporten: de relatie met de huurders. SHM's moeten hun huurders meer betrekken in hun werking. Zo krijgen ze meer draagvlak voor wat ze doen en zullen huurders meer fier worden op hun sociale woning. Wat ook uit de visitatierapporten naar voren komt, is het belang van een degelijke financiële planning. Dat is een belangrijk werkpunt voor heel wat SHM's.'

### Hoe kan een SHM financieel leefbaar blijven?

'Destijds is er een verhoging geweest van het subsidiepercentage. Tegelijkertijd is er bespaard op de Gewestelijke Sociale Correctie (GSC). Zo wilde het beleid de basisfinanciering voor de SHM's verhogen, omdat de totale inkomsten niet meer in verhouding waren tot de uitgaven. In het verleden stegen de huurinkomsten in functie van de inflatie (2% per jaar), wat kosten en baten in evenwicht hield. Sinds de crisis is de inflatie beperkt en wordt die 2% niet meer gehaald waardoor de inkomsten lager zijn dan de kosten. Dit is één van de elementen waar we rekening mee moeten houden bij de evaluatie van het Financieringsbesluit.' 'De vrijstelling van de onroerende voorheffing voor sociale huurwoningen zoals voorgesteld in het Memorandum van VVH vind ik een zeer plausibel voorstel. Het is echter de Vlaamse minister van Financiën en Begroting die deze keuzes maakt. Wij werken die dan verder uit.'

### Wat zijn de belangrijkste uitdagingen voor sociaal wonen?

'De inhoudelijke dossiers die het kabinet prioritair wil behandelen zijn het Kaderbesluit Sociale Huur, het Procedurebesluit en het Financieringsbesluit, maar ook de structurele hertekening van de SHM (fusies, erkenningen). Voor het Kaderbesluit Sociale Huur zijn er twee fases afgesproken. In een eerste fase wordt dat wat in het Regeerakkoord staat, uitgevoerd. Het gaat onder meer om de taalkennisvoorwaarden en de contracten van bepaalde duur. In een tweede fase staat de vereenvoudiging van de regelgeving inzake sociale huur voorop. Het is een uitdaging om die vereenvoudiging te realiseren, maar dat geldt ook voor het Financieringsbesluit en het Procedurebesluit. Sociaal wonen heeft nood aan een zo eenvoudig mogelijke en stabiele regelgeving.' 'Daarnaast moeten we kijken hoe we op het niveau van de regelgeving meer autonomie en responsabilisering kunnen voorzien bij zowel de SHM's als bij de gemeenten. We moeten hen meer vertrouwen geven zodat ze – binnen het Vlaamse beleidskader – een eigen autonoom sociaal woonbeleid kunnen voeren. Om SHM's dat vertrouwen te kunnen geven, zullen we vanaf 2016-2017 werken met een knipperlichtprocedure. Door monitoring zal de evolutie van de SHM's (ook SVK's) op verschillende vlakken in kaart worden gebracht. Springt het licht op rood, dan volgt er een doorlichting. Als een SHM goed functioneert, dan willen we ook meer vertrouwen geven en de controles verminderen. Hoe beter je het doet, hoe meer vrijheid je als SHM krijgt.'

### Rol van Toezicht versus de Visitatieraad?

'Toezicht en de Visitatieraad werken complementair. Toezicht controleert of de regelgeving wordt nageleefd. De Visitatieraad opereert als een "kritische vriend". Elke vier jaar worden voor alle SHM's zes prestatievelen beoordeeld en in de tijd geëvalueerd. De visitaties willen de SHM's ondersteunen bij de verbetering van hun prestaties. Ook via "best practices" kunnen ze van elkaar leren en kunnen SHM's evolueren naar steeds performantere organisaties. De Visitatieraad benadert de SHM's op een heel andere manier dan Toezicht. Toezicht en de Visitatieraad hebben elk een heel andere, zij het wel complementaire, opdracht.'

### Heb je nog ambities?

'We moeten er met het agentschap Wonen-Vlaanderen en de VMSW in slagen om over vijf jaar dé spil te worden die op een goede manier samenwerkt met de sociale huisvestingssector. "Regels maken" en "controleren" zijn geen finaliteit. Wonen-Vlaanderen en de VMSW hebben hetzelfde doel als de SHM's: beter sociaal wonen realiseren. Mijn persoonlijke ambitie? Ik heb een mandaat van zes jaar dat kan verlengd worden voor nog eens zes jaar. Daarna blijf ik wel binnen de Vlaamse overheid, maar zoals de regeling nu is, moet ik dan iets anders gaan doen. Ik zal altijd een grote affiniteit hebben ten aanzien van wonen. En louter organisatorisch werken wil ik niet. Ik moet affiniteit hebben met de materie. Mijn hart zal altijd bij wonen liggen.'

Praktisch: In het najaar zullen Wonen-Vlaanderen (inclusief Toezicht) en de VMSW hun nieuwe structuur toelichten tijdens provinciale rondes.

### Uitdagingen en kansen Wonen-Vlaanderen en sociale huisvestingssector

#### AGENTSCHAP WONEN-VLAANDEREN

- Klantgerichte organisatie met coherente structuur
- Betrokkenheid via structureel overleg met actoren
- Knipperlichtprocedure: hoe beter je het als SHM doet, hoe meer vrijheid je krijgt.

#### SOCIALE HUISVESTINGSSECTOR

- Stabiele en een zo eenvoudig mogelijke regelgeving
- Renovatie patrimonium en inzetten op extra sociale woningen
- SHM's: huurders meer betrekken bij de werking van de maatschappij en financiële planning verder professionaliseren

## 'Vrijstelling onroerende voorheffing voor sociale huurwoningen zoals gesteld in het VVH-Memorandum, is een zeer plausibel voorstel'





Ervaringen delen met andere financieel verantwoordelijken brengt u op andere ideeën.



### Ontmoet andere financieel verantwoordelijken en inspireer elkaar.

Het ondersteunen van uw bewoners zit in uw genen. U ondersteunen en u helpen uw missie waar te maken, zit dan weer in onze genen. Onze bankiers staan dan ook altijd klaar om ideeën uit te wisselen over uw huidige en toekomstige projecten. Want van gedachten wisselen met andere financieel verantwoordelijken, krijgt u frissere ideeën en een andere kijk op uw organisatie.

**Maak een afspraak met uw ING Relationship Manager op [ing.be/business](http://ing.be/business)**



Aanbod van bankdiensten onder voorbehoud van aanvaarding door ING België en wederzijds akkoord. De voorwaarden en modaliteiten (reglementen, tarieven en andere aanvullende informatie) zijn beschikbaar bij uw ING Relationship Manager of op [www.ing.be/business](http://www.ing.be/business). ING België nv - Bank/Kredietverlener - Vennootschapszetel: Marnixlaan 24, B-1000 Brussel - RPR Brussel - Btw: BE 0403.200.393 - BIC: BBRUBEBB - IBAN: BE45 3109 1560 2789. Verantwoordelijke uitgever: Inge Ampe - Sint-Michielswarande 60, B-1040 Brussel.



Inspirerend Sociaal Wonen

#### PRIJS INSPIREREND SOCIAAL WONEN 2015

VVH ontving voor de Prijs Inspirerend Sociaal Wonen 2015 18 projectvoorstellen van 15 SHM's. Het directiecomité maakte een 1<sup>ste</sup> selectie. In het najaar zal een externe jury onder leiding van Bernard Hubeau, voorzitter van de Vlaamse Woonraad, uit de selectie van 3 genomineerden een winnaar kiezen. Die zal begin 2016 bekendgemaakt worden.

#### De ingediende projectvoorstellen zijn:

- 1 Turnhout Linieplein (DE ARK)
- 2 Kasterlee Rulloop (DE ARK & Geelse Huisvesting)
- 3 Zwarte Arend (De Ideale Woning)
- 4 Lempereur (Elk Zijn Huis)
- 5 Residentie Gildenhuis (Gewestelijke Mij voor Huisvesting)
- 6 Chirolokaal (Gezellige Woningen)
- 7-8 Caronstraat en Liedekerke (GMV Sint-Pieters-Leeuw)
- 9 Florent Van Cauwenberghstraat/Kapucijnenvest (Lierse Maatschappij voor de Huisvesting)
- 10 Steegstraat (Molse Bouwmaatschappij)
- 11 Wonen bij een school (Nieuw Sint-Truiden)
- 12-13 De Stadstoren en Stockheim (Ons Dak)
- 14 Merellaan (Ons Onderdak)
- 15 Stadszalen (SNMH)
- 16-17 ADL Ename-Oudenaarde en Maagdendale (Vlaamse Ardennen)
- 18 Tweemontstraat (Woonhaven)



#### DENKDAG KADERBESLUIT SOCIALE HUUR

Op 22 juni 2015 organiseerde VVH een "denkdag" over het Kaderbesluit Sociale Huur. De bedoeling van deze gedachtewisseling was om op basis van de resultaten van de uitgebreide bevraging die VVH in het voorjaar deed bij haar leden, en die gebundeld werden in een discussienota, te komen tot concrete voorstellen om het Kaderbesluit aan te passen. Bijna 40 vertegenwoordigers van verschillende SHM's namen verdeeld over 5 werkgroepen aan de discussies deel. Ook 2 medewerkers van Wonen-Vlaanderen waren aanwezig. In overleg met de begeleiders van de verschillende werkgroepen wordt de discussienota nu waar nodig aangepast. Daarna worden de voorstellen van de sector overgemaakt aan de minister van Wonen.



#### VLAAMSE WOONRAAD

Sinds 1 juli 2015 is de vernieuwde Vlaamse Woonraad actief. Naast 5 onafhankelijke experts, 2 vertegenwoordigers van de steden en de gemeenten en 1 vertegenwoordiger van de provincies telt de Woonraad 12 vertegenwoordigers uit het middenveld. VVH is één van hen en zal als belangenvereniging de standpunten van de sociale huisvestingssector verdedigen. ■



TAKENPAKKET: INKOMENDE EN UITGAANDE PLAATSBSCHRIJVINGEN EN BEZICHTIGINGEN

# Een werkdag als plaatsbeschrijver bij WoninGent

Voor het beheer van de 9300 sociale huurwoningen van WoninGent is een goede organisatie onontbeerlijk. Lees even mee in het dagboek van vijf plaatsbeschrijvers. Zij vormen de schakels in een goed geoliede machine. De plaatsbeschrijvers vallen onder de afdeling Herverhuuring Patrimonium – onderdeel van de Technische Dienst. Hier werken Rudy en Mario als doorgewinterde plaatsbeschrijvers naast nieuwkomers Katrien, Pieterjan en Joeri.

**TEKST:** MIGUEL LYSENS-DANNEBOOM, AFDELINGSHOOFD HERVERHUURING PATRIMONIUM

**FOTO'S:** ELS MATTHYSEN, STAFMEDEWERKER COMMUNICATIE VVH

## 07.45 langs kantoor

'Voordat we op ronde vertrekken, controleren we op kantoor of er geen wijzigingen zijn in onze planning. We checken mogelijke wegenwerken op onze route en verzamelen de juiste sleutels voor de verschillende bezoeken.

Gent is een uitgestrekte stad. Daarom heeft elke collega zijn werkgebied. Dat maakt ons herkenbaar als aanspreekpunt binnen de eigen zone. De twee anciens Rudy en Mario kennen Gent als hun broekzak en Pieterjan is een geboren en getogen Gentenaar. Via het

systeem van peterschap leren Rudy en Mario de nieuwkomers de kneepjes van het vak. Een ervaren rot als Rudy deelt graag tijdens de dagelijkse kantoormomenten zijn kennis.'

## 08.30 eerste afspraak

'Vandaag heeft elk van ons vier à vijf plaatsbeschrijvingen, maar ook een bezichtiging en een vooronderzoek. De inkomende plaatsbeschrijvingen worden unaniem als het leukst ervaren: het is een dag waarop we mensen blij maken. Ze krijgen immers de sleutel van hun woning! Sommigen komen zelfs met pak en zak aan en nemen onmiddellijk hun intrek in hun nieuwe woonst. Een uitgaande plaatsbeschrijving verloopt bijna identiek.

We gebruiken hetzelfde 14 bladzijden tellende formulier, kruisen aan wat we vaststellen en noteren eventuele opmerkingen. Maar bij een uitgaande plaatsbeschrijving ontstaat er wel eens een discussie met een vertrekkende huurder die beweert dat sommige beschadigingen er al waren toen hij in de sociale woning introk. Dit wordt uiteraard opgenomen in het proces-verbaal. Zelf vellen wij geen oordeel. Ons afdelingshoofd Miguel hakt knopen door. Aan de hand van de originele ingaande plaatsbeschrijving, de inventaris en de foto's die we maken beslist hij of de herstelling al dan niet ten laste is van de huurder. Wat we zeker niet mogen vergeten is de meterstand noteren.'



Het bijna voltallige team met uitzondering van Joeri die met vakantie was. Van links naar rechts: Mario, Pieterjan, Katrien, Rudy, Miguel



## 10.30 uitgaande plaatsbeschrijving

'Katrien doet aan de Watersportbaan een uitgaande plaatsbeschrijving. Bij aankomst blijkt het volledige gezin van de partij te zijn. Samen met twee enthousiaste peuters en een baby begint ze eraan. Het appartement is kraaknet, er is geen schade en alles verloopt vlot. Een plaatsbeschrijving neemt best wat tijd in beslag en het blijkt een hele kunst om de peuters bezig te houden. Op het einde ondertekenen we de documenten en kunnen we afronden ... tot blijkt dat de baby helemaal onder de verf zit. Een van de peuters had een pot verf aan de baby gegeven die er danig mee aan het knoeien was gegaan. Katrien: 'Baby helpen schoonmaken en ... tijdens mijn middagpauze naar de wasserij gesneld.'

## 12.00 middagpauze

'Lunchen doen we tijdens onze ronde, soms alleen, maar regelmatig ook in de refter van een van onze gebouwen. Mario springt tijdens de middagpauze af en toe binnen in de cafetaria van de verhuurdienst, die in zijn zone ligt. Dit is een uitgelezen kans voor hem om een praatje te slaan met collega's en ... om straffe verhalen te vertellen. We maken immers heel wat bijzondere situaties mee. Mario neemt de "eenzijdige" plaatsbeschrijvingen voor zijn rekening. Dat zijn situaties waar de huurder zonder bericht na te laten met de noorderzon is vertrokken. Niet zelden blijft er veel rommel achter en is de schade aanzienlijk. Zijn werkhandschoenen bieden maar een magere troost: een tussenkomst van de ontsmettings- en opruimingsdienst is de enige oplossing om de woning opnieuw bewoonbaar te maken. Schade of niet, elke woning wordt volgens onze eigen WoninGent-kwaliteitsnormen zo snel mogelijk in orde gebracht voor de volgende huurder.'

## 13.00 bezichtiging

'Joeri heeft vandaag een bezichtiging in de nieuwbouw aan de Vincent Evrardlaan. Drie kandidaat-huurders ontvingen een uitnodiging. Het appartement beschikt over twee slaapkamers en een zonneteras met uitzicht over de Schelde en een deel van de stad. De eerste kandidaat zoekt iets met een grotere living, kandidaat nummer twee waardeert de ruimtes, maar vindt de flat niet dicht genoeg bij het stadscentrum gelegen. De derde kandidaat tenslotte is razend enthousiast. Of hij het



appartement toegewezen krijgt, zal afhangen van de beslissing van de twee andere kandidaten. Voor vragen over de exacte procedure en de huurprijs verwijst Joeri de kandidaat-huurders naar de verhuurdienst.'

## 15.00 administratie

'Na het terreinwerk keren we terug naar ons kantoor. We geven de meterstanden door aan de bevoegde afdeling, scannen onze plaatsbeschrijvingen en bewaren alle gegevens samen met de foto's in Plannon, ons softwareprogramma. Tijdens de debriefing overlopen we onze werkdag en melden we eventuele problemen en anomalieën aan ons afdelingshoofd. Elke dag is anders en door de afwisseling en het contact met de huurders vliegt de tijd voorbij. 's Avonds keren we steevast voldaan terug ... naar onze eigen thuis.'

## 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](http://www.renson.be)



Creating healthy spaces



## EEN WERKDAG ALS PLAATSBSCHRIJVER BIJ WONINGENT

Het beroep van plaatsbeschrijver is alles behalve routineus. Zowel de jobinhoud als het persoonlijk contact zorgen voor een zeer afwisselende en boeiende job.

### 07.45 sleutels verzamelen

**Rudy:** 'Onze magazijnier Dirk verzamelt dagelijks de nodige sleutels die ik dan aan mijn collega's bezorg.'



### 08.30 inkomende plaatsbeschrijving

**Mario:** 'Bij het opmaken van de plaatsbeschrijving is het noteren van alle meterstanden (in aanwezigheid van de huurder) van groot belang. We leggen hen ook goed uit welke documenten ze zelf aan hun eigen energieleverancier dienen te bezorgen.'



### 10.30 uitgaande plaatsbeschrijving

**Katrien:** 'Wanneer de plaatsbeschrijving is afgerond – dat kan aardig wat tijd in beslag nemen – laten we de huurder alle pagina's voor akkoord ondertekenen. Hij krijgt dan onmiddellijk zijn eigen exemplaar mee naar huis.'



### 12.30 eenzijdige plaatsbeschrijving

'Bij een eenzijdige plaatsbeschrijving (als de huurder overleden is of met de noorderzon verdween), is er vaak nog meubilair aanwezig. Dat maakt het moeilijker om een grondige plaatsbeschrijving op te maken. Om discussies te vermijden, maken we steeds foto's van de inboedel.'

### 13.30 vervangen van slot

**Mario:** 'Bij de inkomende plaatsbeschrijving vervangen we telkens de sloten en bezorgen we alle sleutels aan de nieuwe huurder. Zo heeft enkel de nieuwe huurder nog toegang tot het appartement en kan de SHM, maar ook de oude huurder niet meer binnen.'



### 15.00 debriefing

**Pieterjan:** 'Zeker voor mij als nieuweling is het niet altijd gemakkelijk om in te schatten welke kosten voor de huurder zijn. Daarom overleg ik met mijn afdelingshoofd Miguel tijdens de debriefing aan het einde van de dag. We bekijken dan samen de foto's en vergelijken die met de gegevens van de inkomende plaatsbeschrijving.'

