

DE ONDERSTEUNENDE DIENSTEN EN DE STAFDIENSTEN



DE ONDERSTEUNENDE DIENSTEN EN DE STAFDIENSTEN

5.1 PERSONEEL

In 2003 werden een aantal initiatieven op het vlak van het personeelsbeleid genomen. Die waren er op gericht het management te versterken, het imago van de VHM te verbeteren en de ontwikkelingskansen te stimuleren.

5.1.1 Project leiding geven

Na de vernieuwing van het directieteam (cfr. p.59) werd een opleidingstraject rond leiding geven opgestart. Deze training werd georganiseerd voor de celhoofden (met uitzondering van de directeurs) en voor de ambtenaren die op het development center te kennen hadden gegeven te willen werken aan hun manier van leiding geven. In deze training werd niet alleen aandacht besteed aan 'klassieke' elementen van een managementopleiding zoals verschillende leiderschapsstijlen, coachen, delegeren e.d., maar werd ook bijzondere aandacht besteed aan waarden als cement voor de instellings-, afdelings- en cultuur. De deelnemers hebben in het kader van deze opleiding gedefinieerd welke waarden binnen de VHM moeten worden ontwikkeld en welke gedragscriteria daarbij moeten worden gehanteerd.

Deze zeven waarden met name: engagement, integriteit, klantgerichtheid, openheid, respect, samenwerking en verbeteringsbereidheid werden

einde 2003 door de directieraad gevaloriseerd.

Tevens werd beslist dat directie en celhoofden voortaan maandelijks zullen vergaderen, ondermeer ter bevordering van een eenvormige aanpak van het management en om de informatiedoorstroming te bevorderen.

5.1.2 Onderzoek telefonische dienstverlening in het kader van de klantgerichtheid

Met het oog op de verbetering van de klantgerichtheid werd door de firma Telan een telefonische bereikbaarheidsanalyse gehouden bij de VHM. Dit onderzoek liep over 4 weken, en gebeurde op basis van 400 'benaderingen', waarvan 200 via de telefooncentrale met het verzoek tot doorverbinding, en 200 rechtstreekse benaderingen.

Dit onderzoek heeft uitgewezen dat de VHM zijn klanten telefonisch behoorlijk 'bedient', maar dat een aantal aspecten toch wel voor wat verbetering vatbaar zijn. Daarom werd dezelfde firma gevraagd een soort van bewustmakingsactie te voeren rond deze problematiek. Het voltallige personeel werd in groepjes van ongeveer 25 personen ingelicht over de onderzoeksresultaten. Vervolgens werden zij aan de hand van vraagstelling bewust gemaakt omtrent het nut van een goede telefonische bereikbaarheid. Ten slotte werd op een interactieve wijze gezocht naar structurele oplossingen voor de vastgestelde knelpunten.

BEZETTING, IN- EN UITSTROOM, PROMOTIE BIJ HET STATUTAIRE PERSONEEL

	niv. A		niv. B		niv. C		niv. D		Totaal	
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
Bezetting	48	23	1	6	27	50	10	33	86	112
VTE-cijfer	41,5	19,4	1	6	23,5	42,6	7	26,2	73	94,2
Aanwerving via Selor	1	1	-	-	-	4	-	1	1	6
Aanwerving via verruimde arbeidsmarkt	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Uitstapregeling	4	-	-	-	-	2	4	2	10	4
Pensioen	-	-	-	-	1	1	2	-	3	1
Overlijden	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
Vrijwillig ontslag	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Ontslag	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Bevordering in graad	1	1	-	-	4	1	1	4	6	6

BEZETTING, IN- EN UITSTROOM BIJ HET CONTRACTUELE PERSONEEL

	niv. A		niv. B		niv. C		niv. D		Totaal	
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
Bezetting	20	9	2	-	10	30	9	25	41	68
VTE-cijfer	14	7,4	2	3,5	10	26,3	7	18,44	36	55,64
Aanwerving	7	4	-	1	5	10	6	5	18	20
Pensioen	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Ontslag	4	4	-	-	4	6	3	4	11	14
Vrijwillig ontslag	3	-	-	1	2	2	-	-	5	3

Dit alles resulteerde in een actieplan om de technische problemen op te lossen en in een folder met richtlijnen voor correct telefoongebruik en praktische tips voor het gebruik van het toestel die aan elk personeelslid bezorgd werd.

5.1.3 *Development centers* voor statutaire ambtenaren van niveau B, C en D

In navolging van het project voor niveau A in 2002, werd in 2003 eveneens een *development center* georganiseerd voor de ambtenaren van niveau B, C en D.

Dergelijk *development center* is een vorm van potentieelinschatting, waarbij de kandidaten worden onderworpen aan ontwikkelde simulaties, en daarbij gericht worden geobserveerd en geëvalueerd door verschillende consultants, aan de hand van voor iedereen gelijke en gestandaardiseerde schalen. Deze tests worden aangevuld met psychologische vragenlijsten en interviews.

Met de organisatie van dit *development center* wilde de VHM de persoonlijke ontwikkeling van de kandidaten stimuleren, en zelf een algemeen beeld verkrijgen over de onder zijn ambtenaren beschikbare competenties en van de competenties die verder ontwikkeld moeten worden met de bedoeling om voor deze niveaus een aangepast vormingsprogramma te kunnen uitwerken.

In de periode tussen mei en juni 2003 namen 63 personeelsleden deel aan het *development center* dat werd uitgevoerd door het consultancybureau GTP. Samen met de individuele personeelsleden werd een persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld, en aan directie en raad van bestuur werd gerapporteerd over de algemene resultaten.

Het persoonlijk ontwikkelingsplan van de individuele ambtenaren wordt opgenomen in hun persoonlijke planning, met het oog op de verdere ontwikkeling van competenties. Om tegemoet te komen aan de algemene aandachtspunten die naar voren kwamen bij de resultaten, zullen intern gerichte opleidingen worden georganiseerd.

5.1.4 *Personeelsbezetting en -wijzigingen*

Op 31 december 2003 had de VHM 307¹ personeelsleden op de loonlijst staan, wat overeenstemt met 258,84 voltijdse equivalenten.

Statutair personeel

Op 31 december 2003 waren 198¹ statutaire personeelsleden in dienst, gelijk aan 167,2 voltijdse equivalenten.

¹ Inclusief 13 personeelsleden die vervroegd zijn uitgestapt.



Vernieuwing van het management

In de eerste helft van het jaar 2003 werden na een externe potentieelinschatting 2 nieuwe afdelingshoofden ad interim aangeduid voor de afdelingen Projecten en Financiën. In het najaar werd tevens een projectleider managementondersteunende dienstverlening aangeduid die tijdelijk ook instaat voor de coördinatie van de afdeling Ondersteuning.

Uitstapregeling

In het besluit van 7 juli 2000 werden de voorwaarden voor de uitstapregeling vastgelegd. Volgens deze regeling kunnen personeelsleden die tussen 56 en 59 jaar oud zijn na de goedkeuring van een personeelsplan een verlof voorafgaand aan de pensionering (of uitstap) aanvragen. Tijdens dit verlof ontvangt het personeelslid 70 % van zijn salaris, vakantiegeld en eindejaarstoelage. Het verlof is onomkeerbaar en de aanvrager verbindt er zich uitdrukkelijk toe het gevraagd wettelijk rustpensioen op te nemen bij het bereiken van de leeftijd van 60 jaar. Na de goedkeuring van het personeelsplan *as is* in oktober 2002, beschikten de ambtenaren die aan de voorwaarden voldeden over 3 maanden om hun aanvraag in te dienen.

24 sociale huurappartementen zorgen voor vernieuwing in Ledeberg.

Van de 18 potentiële uitstappers hebben 14 ambtenaren van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Zij hebben de VHM verlaten tussen 1 april en 1 augustus. Een van hen is ondertussen gepensioneerd.

Overlijdens en vroegtijdig pensioen

Verder moest de VHM ook veel te vroeg afscheid nemen van twee collega's die plotseling zijn overleden en van 2 ambtenaren die omwille van ernstige gezondheidsproblemen vroegtijdig werden gepensioneerd.

Contractueel personeel

Op 31 december 2003 waren 91 contractuele personeelsleden in dienst, en 18 gesubsidieerde contractuele personeelsleden, overeenstemmend met respectievelijk 77,84 en 13,8 voltijdse equivalenten.

Een nieuwe woonst voor 15 gezinnen aan de Rijksweg in Elen.



5.1.5 Vormingsinspanningen

Vormingsparticipatie

Aantal personeelsleden die hebben deelgenomen aan minstens 1 vormingsactiviteit gedeeld door het personeelsbestand in personen in dienst op 31 december van het referentiejaar.

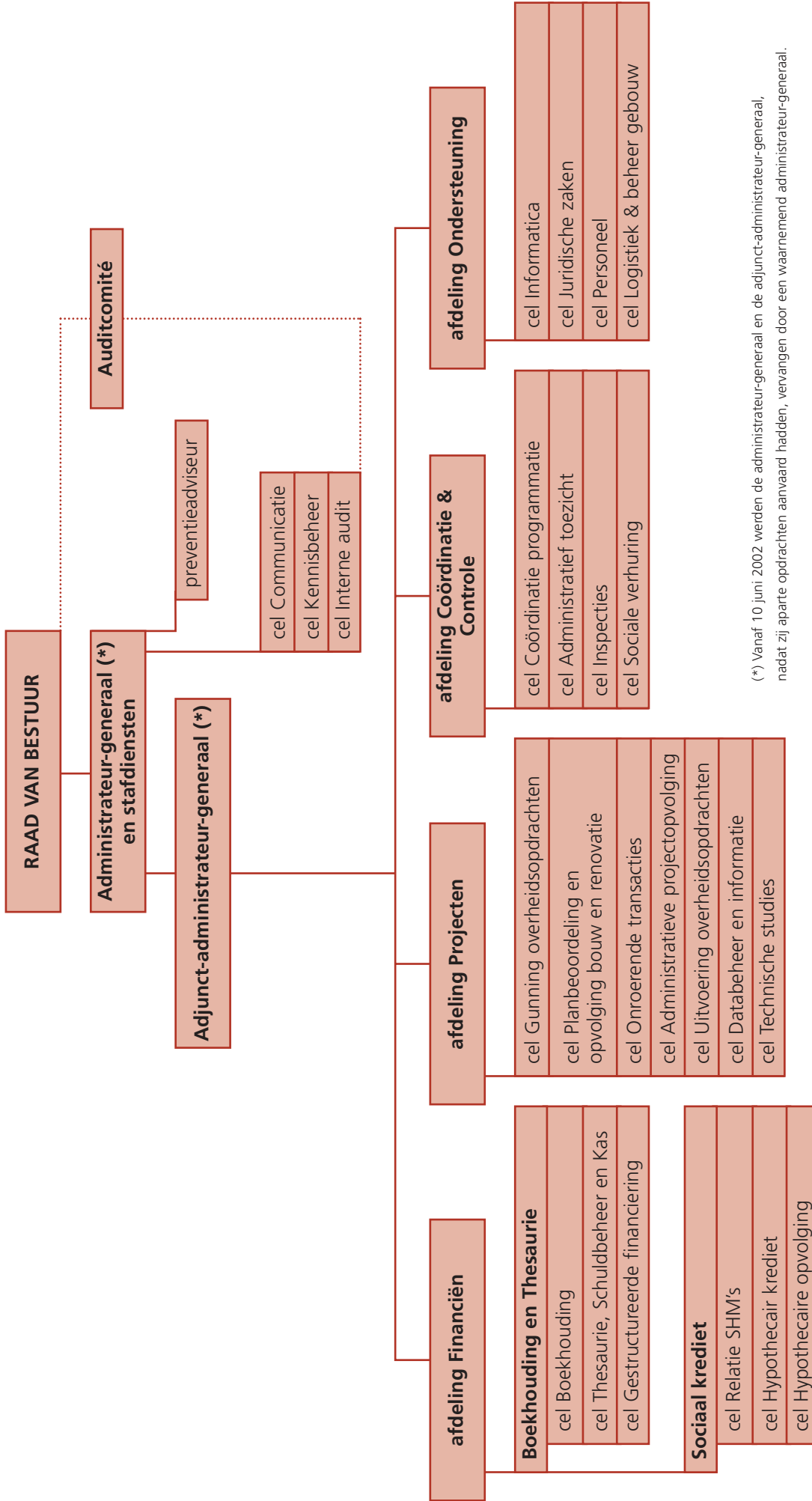
Vormings participatie	2003	2002
Alle niveaus samen	86 %	63,73 %
Volgens niveau		
A	86 %	86,46 %
B	100 %	53,85 %
C	87 %	48,25 %
D	80 %	59,72 %
Volgens geslacht		
Vrouwen	85 %	62,79 %
Mannen	87 %	65,04 %

Totaal aantal gevolgde vormingsuren gedeeld door alle medewerkers, voltijds of deeltijds aanwezig op 31 december van het referentiejaar.

Vormings-participatie	2003	2002
Alle niveaus samen	9,89	12,37
Volgens niveau		
A	18,48	25,22
B	7,42	6,92
C	7,64	6,03
D	1,99	6,25
Volgens geslacht		
Vrouwen	7,7	8,70
Mannen	13	17,49

Aandeel van het aantal gevolgde vormingsuren in het aantal gepresteerde uren (= aantal medewerkers, voltijds of deeltijds aanwezig op 31/12 x 200 werkdagen).

Vormings participatie	2003	2002
Alle niveaus samen	0,65 %	0,84 %
Volgens niveau		
A	1,22 %	1,72 %
B	0,49 %	0,47 %
C	0,50 %	0,41 %
D	0,13 %	0,43 %
Volgens geslacht		
Vrouwen	0,51 %	0,59 %
Mannen	0,86 %	1,19 %



(*) Vanaf 10 juni 2002 werden de administrateur-generaal en de adjunct-administrateur-generaal, nadat zij aparte opdrachten aanvaard hadden, vervangen door een waarnemend administrateur-generaal.

5.2 INFORMATICA

De eerste negen maanden van 2003 waren voor de informaticawerking van de VHM een periode waarin de inzetbare middelen vnl. gebruikt werden om reeds opgestarte projecten af te ronden.

Veel aandacht ging naar de ingebruikname van het Hypothecaire Informatiesysteem (HIS) binnen de VHM zelf. Daarna werd het HIS ook toegankelijk gesteld voor de SHM's. De VHM beschikt daarmee over een toepassing waarbij het volledige proces voor het verstrekken van sociale hypothecaire leningen vanaf de eerste contactname door de klant bij de SHM's, over het voorbereiden van het verlijden van de akte tot en met de laatste terugbetaling door de ontlenaar volledig geïntegreerd verloopt (zie ook p.12).

Dit was niet het enige initiatief van de VHM in het kader van het e-governmentproject van de Vlaamse regering. De VHM verleende ook haar medewerking aan de werking van de cluster 'Bouwen en Wonen' van het E-governmentteam van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, en diende in nauw overleg met de Vlaamse minister bevoegd voor Wonen een pilootproject in voor reguleringsmanagement met een belangrijke e-governmentcomponent (o.a. toegang tot de Kruispuntbank voor Sociale zekerheid) (zie ook p.19).

Ten slotte werden in 2003 ook een aantal initiatieven opgestart m.b.t. het elektronisch bankieren voor de SHM's en het verder informatiseren van de gegevensstromen tussen de VHM en de SHM's.

Alle projecten steunden daarbij op het Woonnet, het op internettechnologie gebaseerde communicatienetwerk tussen de VHM, de SHM's en andere bevoorrechte partners.

Renovatie met een duurzaam karakter: 22 appartementen aan de Schransstraat te Vorselaar zijn nu voorzien van zonneboilers.



5.3 JURIDISCHE DIENSTVERLENING

In het kader van haar hoofdtaken als adviesverlenende en ondersteunende dienst heeft de Juridische cel zich in 2003 gewijd aan de haar toevertrouwde opdrachten zoals: het verzorgen van de juridische adviesverlening zowel intern binnen de VHM als extern naar de sociale huisvestingsmaatschappijen toe, het beheer van de juridische geschillen waarin de VHM betrokken partij is, het verzamelen en verstrekken van informatie en documentatie in verband met de voor de instelling en sector relevante juridische aangelegenheden, het deelnemen aan interne en externe werkgroepen en vergaderingen.

Vermeldenswaardig is dat de Juridische cel tevens betrokken werd bij diverse beleidsvoorbereidende initiatieven en deelgenomen heeft aan verschillende werkgroepen die op regelmatige basis gehouden werden, onder meer in het kader van het uitwerken van de PPS-formule, geïnitieerd door de Vlaamse minister van Wonen, en i.v.m. Beter Bestuurlijk Beleid (Veranderingstraject Beleidsdomein RWO) (zie ook onder Aandachtspunten).

Op Woonnet werd het aanbod aan samenvattingen en besprekingen van onuitgegeven sectorrelevante rechtspraak aanzienlijk uitgebreid, dat ten behoeve van de sociale huisvestingsmaatschappijen.

5.4 COMMUNICATIE

In de loop van 2003 werd de cel Externe Relaties gereorganiseerd tot de cel Communicatie, met bijkomend ook de zorg voor het secretariaat van de raad van bestuur en de leidend ambtenaar.

Voor iedere afdeling van de VHM werden 'aanspreekpunten Communicatie' aangesteld die vooral de inhoudelijke aanzet geven voor het opzetten van communicatie-initiatieven. Daarbij is de afdeling Projecten bijzonder actief geweest in het promoten van de betere projecten sociale architectuur (zie ook p.16).

De VHM heeft in 2003 heel wat initiatieven genomen om de verschillende doelgroepen te bereiken.

Op 'Batibouw' in Brussel en op lokale bouwbeurzen waaraan SHM's deelnamen werden folders, brochures, gadgets en meeneemexemplaren van Rondom Wonen uitgedeeld en kregen de geïnteresseerde bezoekers een professionele uitleg. Pareltjes van sociale huisvestingsprojecten werden in de kijker gezet. De maandelijkse afbetaling voor een sociale lening werd ter plaatse berekend voor wie in aanmerking meende te komen.

De VHM had ook een infostand met een kleine tentoonstelling op de provinciale woonhappenings 'Wonen voor ouderen' in Antwerpen, Leuven en Gent (zie ook p.16).

Op 26 november was de VHM aanwezig met een stand op de VVSG-Trefdag te Gent. De VHM stond

die dag ook in voor een rondleiding langsheen (architecturaal) interessante sociale huisvestingsprojecten in Gent en organiseerde een trefwinkel rond de samenwerking tussen de sociale huisvestingssector en de welzijnssector.

Op de website www.vhm.be vinden bezoekers snel een adequaat antwoord op concrete vragen die verband houden met het huren, lenen en kopen. Zij vinden er ook rechtstreeks de contactgegevens van de huisvestingsmaatschappij die werkzaam is in hun buurt.

Onder de noemer 'Professioneel' is zeer veel bruikbare en praktische informatie terug te vinden voor al wie professioneel betrokken is bij het huisvestingsgebeuren in Vlaanderen.

De ABC 2001 voor de opmaak van nieuwbouw- en renovatieprojecten is bestemd voor de SHM's, maar bevat ook voor andere bouwheren veel nuttige en bruikbare informatie. Maandelijks wordt ook een geslaagd project in de kijker gezet.

Op alle publicaties, folders, brochures, gadgets enz. wordt het webadres duidelijk vermeld. Via het zoekscherm van de elektronische Gouden Gids werd een rechtstreekse link gelegd met de VHM-website.

Heel wat vragen om informatie bereikten de VHM rechtstreeks via e-mail. Hierop werd steeds snel via datzelfde kanaal een antwoord gegeven, en zo nodig werd contact gelegd met de bevoegde diensten of doorverwezen naar de SHM of SKV werkzaam in de streek van de informatievragers.

Ook studenten, onderzoekers, particulieren, vaklui, ministeriële kabinetten en openbare diensten kregen de nodige informatie en documentatie.

De medewerking aan de Vlaamse Infolijn werd voortgezet. Via één algemeen en gratis nummer (0800-3 02 01) kan de burger informatie opvragen over elke vorm van dienstverlening door de Vlaamse overheid en/of wordt hij of zij doorverwezen naar de bevoegde dienst, in casu de VHM.

Op 12 mei werden de nieuwe directeurs van de SHM's ontvangen voor een kennismaking met de VHM-directie en een rondleiding langsheen de verschillende diensten.

Op 16 juni werd te Edegem de jaarlijkse algemene vergadering gehouden voor alle SHM's en SKV's. Thema's voor die jaarvergadering waren in een eerste deel het HIS (Hypothecair Informatie Systeem), de financiële situatie en financiële planning van de SHM's alsook de veranderingen binnen de VHM. Het tweede deel ging over 'Omgaan met leefbaarheid', waarbij praktijkvoorbeelden uit Beveren, Maasmechelen en Antwerpen uitgebreid aan bod kwamen.

Op 22 juli bracht Vlaams minister van Wonen, Media en Sport, de heer Marino Keulen, een bezoek aan de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Naast een kennismaking met de raad van bestuur stond ook een bezoek aan enkele VHM-diensten op het programma.

In mei, juni en september werden workshops betreffende werkmodellen generieke functiebeschrijvingen en personeelsevaluatie georganiseerd ten behoeve van de SHM's (zie ook p.15).

Op 22 oktober werd een infosessie betreffende de beveiliging van (bestaande) liften gehouden.

Op 6 november kwam de veranderingsmanager van het MVG aan het voltallige VHM-personeel toelichting geven omtrent de te verwachten veranderingen bij de invoering van BBB (Beter Bestuurlijk Beleid) bij de Vlaamse overheid.

Op 16 en 18 december vonden infosessies plaats naar aanleiding van de inwerkingtreding van de regelgeving met betrekking tot het Grondverzet.

Op 4 december werd in het auditorium van de VHM een bijeenkomst georganiseerd voor de VHM-commissarissen (zie ook p.15).

In het kader van Vlaanderendag organiseerde de VHM op zondag 27 april een wijkwandeling langs markante projecten van sociale huisvesting op het Kiel in Antwerpen (zie ook p.17).

33.382 abonnees ontvingen 5 keer het tijdschrift Rndom Wonen. De abonnees zijn voor het overgrote deel mensen die een sociale lening lopen hebben bij de VHM, maar ook hobbytuiniers, huisdierenvrienden en reislustigen. Rndom Wonen besteedt ook veel aandacht aan wat er leeft in de wereld van wonen en architectuur.

Het driemaandelijks Informatieblad van de VHM, dat vooral technische artikelen bevat alsook toelichting bij de regelgeving voor de huisvestingssector, verscheen vier keer. Het leespubliek zijn aannemers, architecten, het eigen personeel van de VHM en niet in het minst de SHM's en de SKV's zelf. Ook andere geïnteresseerden kunnen het mooi geïllustreerde tijdschrift gratis ontvangen.

Bij het verschijnen van elk nieuw nummer kunnen een aantal artikels van het Informatieblad en Rndom Wonen ook via de website worden geraadpleegd.

Het Jaarverslag 2002 werd bezorgd aan de leden van het Vlaamse Parlement, de SHM's en de SKV's en aan andere geïnteresseerden.

Het architectuurjaarboek, met een overzicht van alle projecten die in het jaar 2002 werden opgeleverd, werd ter beschikking gesteld van de SHM's en kon aangekocht worden door andere geïnteresseerden.

Op 26 februari werd een persbericht verspreid om te melden dat de renovatie van de Silvertoptorens te Antwerpen, ten bedrage van 37 miljoen euro, werd goedgekeurd door de raad van bestuur van de VHM. Op 23 april werd tijdens een persconferentie in Antwerpen het initiatief 'Wijk-in-zicht: Wijkwandeling langs enkele markante projecten op het Kiel' voorgesteld.



Londerzeel is met deze sociale woningen een pareltje van architectuur rijker.

Op 25 mei werd de Vlaamse Renovatiedag aangekondigd.

Op 17 juni werden de resultaten 2002 bekendgemaakt aan de pers.

Op 24 oktober bracht een delegatie van Noord-Ierse woonorganisaties een bezoek aan sociale huisvestingsprojecten in Leuven.

Op 30 oktober bracht een Nederlandse delegatie een bezoek aan 'Huisvesting Antwerpen'.

Op 18 september werd, als alternatief voor de traditionele Sportdag van de Vlaamse ambtenaren, voor het VHM-personeel een bus- en wandeltoer georganiseerd rond het thema arbeidershuisvesting en sociale woningbouw in Brussel.

5.5 INTERNE AUDIT

Interne audit is een onafhankelijke, objectieve, verzekerende en raadgevende activiteit die erop is gericht waarde toe te voegen en het functioneren van een organisatie te verbeteren. Het helpt een organisatie haar doelstellingen te bereiken door een systematische, gedisciplineerde benadering aan te brengen om de effectiviteit te evalueren en te verbeteren van processen van besturing, risicomanagement en beheersing.

In 2003 werd vooral tijd besteed aan:

- het verder begeleiden van het project 'informatisering hypothecaire debiteuren' met als voornaamste bedoeling toe te zien op het hanteren van de juiste procedures, het onderkennen van de risico's en het inbouwen van de nodige controles;
- enkele specifieke onderzoeken, in opdracht van de raad van bestuur of van de leidend ambtenaar;
- controle van de geautomatiseerd opgevraagde inkomenscoëfficiënten en de gemiddelde inkomenscoëfficiënt, maken van simulaties m.b.t. de invloed van verschillende factoren op de IC en de huurprijs, ter beschikking stellen van gegevens aan de inspectiediensten om meer gerichte controles mogelijk te maken;

- bijhouden van het vademecum bevoegdheden;
- de rapportering aan en ondersteuning van het auditcomité, dat in 2003 vier maal vergaderde. Daarbij nam het auditcomité kennis van de rapporten van de interne audit en zag het erop toe dat het nodige gevolg werd gegeven aan de aanbevelingen. Het boog zich ook over de jaarrekening 2002 en de halfjaarlijkse cijfers van 30 juni 2003, besprak de opmerkingen van de commissaris daarover en adviseerde daaromtrent aan de raad van bestuur. De raad bevestigde dat zowel het auditcomité als de interne audit in 2003 naar behoren hebben gefunctioneerd.

5.6 KLACHTENBEHEER

Procedure van de klachtenbehandeling

De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij behandelt eerste-lijnsklachten in toepassing van het klachtendecreet van 1 juni 2001. Het merendeel van de klachten staat ten opzichte van de VHM echter in de tweede lijn. Zij vervult immers de rol van een soort van ombudsdienst voor klachten gericht tegen de sociale huisvestingsmaatschappijen zoals bepaald in haar statuten. Alle klachten worden evenwel op dezelfde wijze behandeld en in één MsAccess-databank met de toepasselijke naam 'Jeremia' geregistreerd.

De meeste klachten belanden rechtstreeks bij de klachtenbehandelaars. Dat bewijst dat de burger goed weet wie of welke dienst hij moet aanspreken voor een bepaald probleem. Sporadisch wendt de klager zich eerst tot de klachtenbeheerder die de klacht dan doorgeeft aan de juiste klachtenbehandelaar. Die zal instaan voor de afhandeling van de klacht. Soms wordt daarvoor ook een beroep gedaan op een technisch inspecteur die ter plaatse een onderzoek instelt.

De klachtenbeheerder gaat ten slotte ook na of de klachtenbehandeling voldoet aan de decretale normen, staat in voor de communicatie met de directie en voor de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Het klachtenbeeld van 2003

Het aantal klachten lijkt in 2003 drastisch te zijn toegenomen. Het verschil in aantallen tussen 2002 en 2003 (respectievelijk 177 tegenover 592) laat zich in eerste instantie verklaren door het feit dat 194 woningaanvragen in het klachtenbestand werden geregistreerd. Die aanvragen mogen niet in se als klacht worden beschouwd. Ze gaan uit van burgers die zich tot de VHM wenden om een sociale woning te verkrijgen. Dat wijst erop dat de nood aan betaalbare huurwoningen nog steeds groot is. De toename van het aantal klachten is daarnaast ook toe te schrijven aan het feit dat de registratie in 2002 pas in de tweede helft van het jaar is opgestart.

Van het geheel van klachten neemt de cel 'Sociale

Verhuring' opnieuw het leeuwendeel voor haar rekening. 71 kandidaat-huurders deden hun beklag over de extreem lange wachttijd voor inhuurneming. De cel kreeg meermaals verzoeken om opheldering over huurachterstallen (5), huurlasten (19), huur-opzeg (27), huurprijs (55), huurtoeslag (2) en huurwaarborg (13). 43 huurders vonden dat hun mutatie-aanvraag niet snel genoeg werd ingewilligd. Eén van de pijnpunten bij sociale verhuring zit ook in de leefbaarheid. 24 bewoners hadden problemen met burens, geluidsoverlast, huisdieren, ... Het overgrote deel van die klachten is juridisch ongegrond.

Een vijftigtal klachten betroffen technische problemen aan zowel koop- als huurwoningen. De behandeling van die problemen neemt meestal veel tijd in beslag, omdat een technisch inspecteur (architect) het probleem ter plaatse moet gaan onderzoeken. Een derde van die klachten blijkt (deels) gegrond te zijn.

Evaluatie van het klachtenbeeld

De aard van de klachten is in 2003 niet veranderd. Hetzelfde kan worden gezegd over de gegrondheid ervan.

De klagers over de lange wachtlijsten voor een sociale huurwoning twijfelen immers onterecht aan de toekenningswijze van de SHM's die meestal zeer objectief en binnen de regelgeving optreden. Niet iedereen is er zich van bewust dat hij samen met 72.000 medekandidaat-huurders op die wachtlijsten staat ondanks herhaalde publicaties daarover in de pers.

Door omstandige informatieverstrekking wordt steeds getracht op afdoende wijze aan elke klacht tegemoet te komen en vaak doet een luisterend oor ook al wonderen.

Soms blijken de klagers te hoog gespannen verwachtingen te hebben. Zij zien de klachtenbeheerder of -behandelaar nog als enige persoon die hen kan verder helpen. Actief bemiddelen of proberen een probleem oplossen zijn steeds meer tot het verwachtingspatroon gaan behoren. De klachtenbeheerder of -behandelaar kunnen evenwel geen woningen toekennen en aan uitspraken van een vrederechter (bijvoorbeeld bij uitdrijving of burenruzies) kunnen zij ook niets veranderen.

5.7 DE VHM EN ANDERE INSTANTIES BETROKKEN BIJ HET SOCIALE WOONBELEID

5.7.1 Europese en internationale dossiers

Op het vlak van Europese en internationale dossiers werd het afgelopen jaar gekenmerkt door een markante toename van het aantal dossiers en een stijgende belangstelling voor het verschijnsel woonbeleid op het Europese en internationale forum.

De aandacht van de VHM voor dat verschijnsel is dan ook niet beperkt gebleven tot het opvolgen van de CECODHAS-agenda.

Binnen de CECODHAS-werking zelf viel een toenemende aanwezigheid van *officials* uit de EU-organen op te merken: terwijl Cecodhas haar interactie- en lobbycapaciteit verder ontwikkelt, groeit ten overstaan van de Europese instanties het besef van het belang van het sociaal woonbeleid als een elementaire dienst van algemeen belang die een doorslaggevende bijdrage levert aan de realisatie van EU-doelstellingen zoals de strijd tegen de sociale uitsluiting, de strijd tegen de armoede, de migratie van werknemers, de agenda op het vlak van duurzame ontwikkeling, het (groot-)stedelijk beleid enz. Die toenemende wisselwerking en de groeiende complexiteit van supranationale ontwikkelingen kunnen de bestaansvoorwaarden van het Vlaams woonbeleid structureel beïnvloeden. De verwachting is dat deze tendens zich in de komende jaren nog verder zal doorzetten. Deze ontwikkelingen nopen de VHM tot een grondige opvolging van de Europese en internationale dossiers.

Tegen de achtergrond van de steeds dichterbij komende uitbreiding van de Europese Unie realiseerde de *Committee on Human Settlements van de United Nations Economic Commission for Europe* (UN-ECE) haar hoofddoelstelling: '*putting social housing high on the political agenda*' door de organisatie van een workshop te Praag op 19 en 20 mei 2003. Doelstelling is een gemeenschappelijke definitie te vinden van huisvesting en van woonbeleid, als *tool* voor het ontwikkelen van gemeenschappelijke strategieën op het vlak van de sociale cohesie. Daartoe werden zoveel mogelijk gerichte data ingezameld en werd een methodologisch kader gecreëerd rond drie hoofdthema's: (a) *role and definition of social housing*; (b) *social housing governance* en (c) *sustainable development of social housing*. De VHM heeft daar actief aan meegewerkt.

Eveneens in het voorjaar en te Praag werden op het seminarie van de CECODHAS-werkgroep '*Questions Urbaines: 'Habitat social, fonds structurels et élargissement'*' ervaringen uitgewisseld over de beperkte doch niet onbestaande rol van de factor 'wonen' in een creatief gebruik van de Europese structuurfondsen. Specialisten van de Europese Commissie hamerden er op de noodzaak van een professionele aanpak bij de indiening van dossiers ter gelegenheid van de herziening van de structuurfondsen.

Ook in 2003 publiceerde de Europese Commissie haar Groen Boek over de Economische Diensten van Algemeen Belang (*Services of General Interest*) en bracht daarmee een belangrijke consultatieronde op gang ten aanzien van alle geïnteresseerde en belanghebbenden terwijl het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen het Altmark-arrest velde waarin een nieuwe poging werd gewaagd om in het beleid ten aanzien van (al dan niet toegelaten) staats-

steun enkele grondregels en voorwaarden nader te omschrijven die een botsing tussen de concurrentieregels en tussen de activiteiten van sommige openbare diensten zou moeten kunnen vermijden. Daarmee staan we mogelijk pas aan het begin van een Europees rechtelijk statuut voor de openbare diensten en de diensten van algemeen belang, een thema dat de sociale woonorganisaties niet onberoerd kan laten.

CECODHAS speelde kort op de bal: oprichting van twee nieuwe subwerkgroepen *'Services d'Intérêt Général'* en *'Aides d'Etat'* (waarin een VHM-vertegenwoordiger zetelt), medewerking aan de conferentie *'Le Logement en Europe: intérêt général et cohésion sociale'* op 8 en 9 mei te Athene en intensieve contacten met de verslaggever voor het Europees Parlement, de heer Herzog, en met de Europese Commissie.

Ook in 2003 kreeg de Commissie voor het eerst de kans zich uit te spreken over enkele mechanismen van steunverlening op het vlak van sociaal woonbeleid, die door de inrichters van enkele lidstaten (Verenigd Koninkrijk: Schotland, Ierland, Italië, Zweden) onder de vorm van een voorafgaande notificatie aan de Commissie waren bezorgd. De Commissie sprak weliswaar in lovende bewoordingen over de rol van de sociale huisvesting in de Europese constructie – *'Social housing is fully in line with the basic objectives of the EC-Treaty. It is a legitimate element of public policy and as it is limited to what is necessary, it is in the interest of the Community that social housing is supported.'* (Mario Monti, Lid van de Europese Commissie) – doch bevestigde ook in één klap dat de in de sector gebruikelijk vormen van steun potentieel als staatssteun kunnen worden beschouwd (en dus het voorwerp kunnen uitmaken van een verplichte voorafgaande notificatie)... nieuwe ontwikkelingen maar ook nieuwe onzekerheden die de volle aandacht van de VHM zullen blijven genieten.

Tot slot van een goed gevuld jaar was er nog de 15^{de} (officiële) bijeenkomst van de ministers van huisvesting en woonbeleid te Padua waar de Belgische delegatie zich liet opmerken met de voorstelling van een Rapport over de diverse (juridische) interacties tussen nationaal of regionaal woonbeleid en de Europese constructie. Dit rapport was in een nauwe samenwerking tussen de Waalse, Vlaamse en Brusselse specialisten tot stand gekomen, op initiatief van de *European Housing Focal Point* en onder de juridische supervisie van de VHM: een samenwerking die de drie Gewesten op één lijn verzamelde waardoor een gemeenschappelijk Belgisch standpunt kon worden verdedigd over een constructief en creatief gebruik van het subsidiariteitsbeginsel en de eruit voortvloeiende bevoegdheidsverdeling tussen de Europese instellingen en de nationale en regionale woonorganisaties.



Splinternieuwe koopwoningen in de Tritstraat in Kampenhout.

5.7.2 Vlabinvest

Vlabinvest is het Investeringsfonds voor Grond- en Woonbeleid voor Vlaams-Brabant. Het fonds werd opgericht bij decreet in 1992 en heeft tot taak een grondbeleid te voeren en woonprojecten met een sociaal karakter te realiseren in de zes faciliteitsgemeenten, en Hoeilaart, Overijse en Tervuren.

Vlabinvest is een openbare instelling van Categorie A, heeft rechtspersoonlijkheid en staat onder rechtstreeks beheer van de minister. Deze instelling heeft geen eigen personeel; voor de administratief-logistieke ondersteuning wordt, zoals decretaal voorzien, een dienstenovereenkomst afgesloten met een bestaande overheidsinstelling. Vanaf 1 februari 2000 loopt een dergelijke overeenkomst met de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Deze werd inmiddels meermaals voor kortere perioden verlengd. In 2003 werd meer stabiliteit verzekerd door een nieuwe beheersovereenkomst af te sluiten die loopt tot en met 31 juli 2006. Naast infrastructurele en operationele middelen, stelt de VHM twee voltijdse en twee halftijdse personeelsleden ter beschikking aan Vlabinvest. De leiding van Vlabinvest wordt sinds 2000 waargenomen door de heer Hubert Lyben.

Vlabinvest is dus actief binnen het woonbeleid, maar voert ook een Vlaams beleid: Vlabinvest kan immers ook initiatieven ontwikkelen om voorzieningen uit te bouwen die noodzakelijk worden geacht om het Vlaams karakter en een hoogwaardige woonkwaliteit in deze regio te behouden of te bevorderen.

Met Vlabinvest wil de Vlaamse regering aanvullende maatregelen nemen in het kader van betaalbare woonmogelijkheden voor de plaatselijke bevolking in de Vlaamse rand rond Brussel. Net zoals andere grootstedelijke randgebieden, wordt de rand rond Brussel immers geconfronteerd met een 'stadsvlucht'. Maar de gevolgen van de sociale verdringing in de rand rond Brussel zijn echter intenser dan elders in Vlaanderen, mede door de aanwezigheid van een groot aantal EU-functionarissen, internationale ambtenaren en hoofdkwartieren van buitenlandse

bedrijven. Het aanbod aan woonegelegenheden is in verhouding tot de vraag bovendien zeer schaars, wat aanzienlijke stijgingen van de woning- en grondprijzen met zich meebrengt. Vlabinvest kan voor de vervulling van zijn taak zelf overgaan tot de realisatie van huisvestingsprojecten of kan huisvestingsprojecten van initiatiefnemers mee financieren. Daartoe werd in de begroting van 1992 een vastleggingsmachtiging van 24.789.352,45 euro ter financiering van het investeringsfonds opgenomen. Op 31 december 2003 bedroeg het beschikbare saldo 8.412.568,04 euro. Vlabinvest richt zich tot personen en gezinnen die aan een eigendomsbeperking voldoen, en over een middelgroot inkomen beschikken, opdat de plaatselijke bevolking in hun buurt kan blijven wonen.

In concreto bedraagt het maximum referentie-inkomen bij huur 39.680,00 euro voor een gezin met 2 personen. Voor een alleenstaande bedraagt dit maximum 27.370,00 euro. Ingeval verkoop, ligt het maximum referentie-inkomen op 46.520,00 euro voor een gezin met 2 personen en op 32.840,00 euro voor een alleenstaande. Deze maxima worden verhoogd met 2.740,00 euro per bijkomend gezinslid. Kandidaten mogen vanaf het ogenblik dat zij zich kandidaat stellen, ook geen bebouwbaar of bebouwd onroerend goed in volle eigendom of volledig in vruchtgebruik hebben. De kandidaat die eigenaar is van een bouwgrond in de provincie Vlaams-Brabant, kan voor een beperkte duur in aanmerking komen voor de huur van een woning in de gemeente waar de bouwgrond gelegen is.

In vergelijking met het reguliere sociale stelsel, liggen de inkomensmaxima hoger, en wordt tevens een voorrangrecht verleend aan kandidaten die een maatschappelijke, economische en/of socio-culturele binding hebben met de Vlaamse rand rond Brussel. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit het feit dat kandidaten reeds sinds hun geboorte in het werkgebied van de initiatiefnemer wonen, hun beroepsinkomen hoofdzakelijk voortvloeit uit een ter plaatse uitgeoefende betrekking bij de overheid of bij een dienst van algemeen belang, of uit het feit dat hun kinderen onderwijs volgen in een Vlaamse school.

In 2003 werd, mede in het licht van BBB, een externe doorlichting van Vlabinvest besteld. De consultants van IBM beschreven de structurele en operationele problemen, waarmee Vlabinvest wordt geconfronteerd. Het doorlichtingsrapport stelt Vlabinvest in staat voorstellen te formuleren naar de voogdijinstanties om een werkbare organisatie van de Vlabinvest-functies te verzekeren bij de hervorming van het beleidsdomein RWO in het kader van de hervorming binnen BBB.

In 2003 realiseerde Vlabinvest projecten in onder meer Hoeilaart en Wemmel. Er zijn onderhandelingen lopende met het oog op de mogelijke realisatie van projecten in de gemeenten Hoeilaart, Overijse, Sint-Genesius-Rode, Tervuren, Wemmel en Wezembeek-

Oppem, projecten die op relatief korte termijn kunnen worden gerealiseerd.

Daarenboven werden in 2003 door Vlabinvest 2.139 voorkoopnotificaties aan de VHM onderzocht op de mogelijkheid tot projectrealisatie.

Bij de toewijzing van woonegelegenheden en percelen aan kandidaten, voorziet de reglementering in de oprichting van een adviescomité, dat bevoegd is advies te verstrekken aan de leidend ambtenaar met betrekking tot de toewijzing van de woonprojecten met sociaal karakter. Bij zijn aantreden heeft de Vlaamse minister van Wonen, Marino Keulen, Vlabinvest verzocht de regelgeving strikt toe te passen, en niet langer een informele procedure te hanteren, zoals dat gebruikelijk was onder zijn voorganger. De leden van het adviescomité werden benoemd op 29 oktober 2003 en zijn vertegenwoordigers van Vlabinvest, van het ministerie van de Vlaamse gemeenschap en van de initiatiefnemers. Zij komen op ongeveer maandelijkse basis samen en brengen advies uit aan de leidend ambtenaar. Daarbij laten zij zich leiden door de wettelijke criteria en de doelstellingen van Vlabinvest.

Voor 2004 streeft Vlabinvest ernaar dat de hervormingen van het beleidsdomein RWO, de opdracht van Vlabinvest niet verlammen. Daarenboven moeten enkele projectrealisaties - onder meer in faciliteitengemeenten - verder vorm krijgen en zal de interactie tussen Vlabinvest, de initiatiefnemers en het adviescomité verder worden geoptimaliseerd.

In het kader van zijn opdracht onderhoudt Vlabinvest ook geregelde contacten met de provincie Vlaams-Brabant en met de vzw De Rand.



*Investeren in renovatie:
30 woningen in de Vogelwijk
in Deerlijk werden in een
nieuw kleedje gestoken.*

