

DE ONDERSTEUNENDE DIENSTEN EN DE STAFDIENSTEN



DE ONDERSTEUNENDE DIENSTEN EN DE STAFDIENSTEN

5.1 PERSONEEL

5.1.1 Het human resources management

Op gebied van HRM werkte de VHM in 2004 verder op enkele van de in de jaren daarvoor uitgezette krachtlijnen: de celhoofden werden verder ondersteund in hun rol als leidinggevende en als coach, en in verdere opvolging van de resultaten van de stress-enquête uit 2002 werd aandacht besteed aan de ontwikkelingskansen van het personeel. Globaal werden 7 waarden als 'VHM-waarde' gedefinieerd en formeel in de functiebeschrijvingen van het personeel ingepast.

Ondersteuning leidinggevenden

De eerste krachtlijn, het ondersteunen van de celhoofden in hun rol als leidinggevende, werd gerealiseerd door de opstart van regelmatige en gestructureerde overlegmomenten met concrete informatie-uitwisseling en onderling overleg tussen celhoofden en directie. Diverse HR-thema's werden aangekaart en de rol van het celhoofd daarin kwam geregeld aan bod. Als ontwikkelingsinstrument werd een bottom-up-appreciatie (BUA) aangeboden aan de celhoofden, op basis waarvan aandachtspunten in het functioneren als leidinggevende konden worden meegenomen.

Ontwikkeling van personeel

De tweede krachtlijn betrof de ontwikkeling van de personeelsleden van niveau B, C en D via een globale aanpak op basis van de resultaten van de development centers, die in 2003 werden gehouden. Uit die development centers werden sterke punten geformuleerd, evenals ontwikkelpunten op basis waarvan een vervolgtraject werd uitgetekend. Omtrent informatica werd reeds een opleidingstraject gerealiseerd; inzake mondelinge communicatie en stresshantering zal in 2005 worden verder gewerkt.

De VHM-waarden

Globaal voor de hele VHM werden in 2004 de VHM-waarden geformaliseerd en als aandachtspunt in het functioneren van alle personeelsleden geformuleerd. De waarden waarachter elk VHM-personeelslid zich schaaft zijn 'integriteit, samenwerken, klantgerichtheid, verbeteringsbereidheid, openheid, respect voor de mens en engagement'. Door het definiëren en naleven van die waarden wil de VHM als openbare instelling tegenover zijn klanten en in het samenwerken van zijn personeelsleden garant staan voor een integere en geëngageerde invulling van zijn rol, met voortdurende aandacht voor verbetering van de efficiëntie en de effectiviteit van de organisatie, en met een open en respectvolle benadering van zijn partners en klanten.

5.1.2 Personeelsbezetting en -wijzigingen

Op 31 december 2004 had de VHM 302¹ personeelsleden op de loonlijst staan, wat overeenstemt met 270,14 voltijdse equivalenten.

Statutair personeel

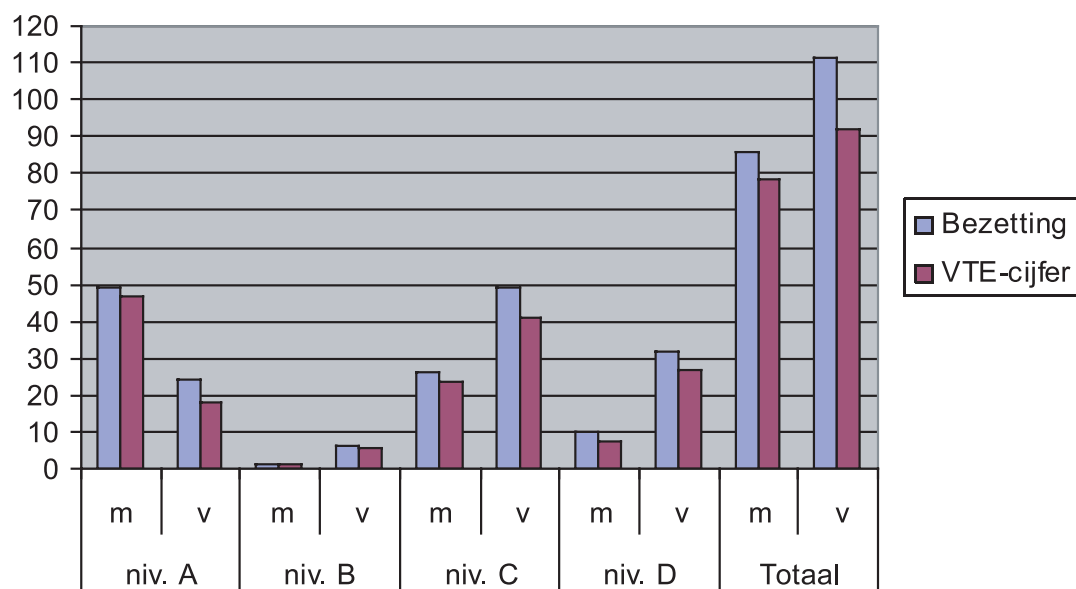
Op 31 december 2004 waren 197¹ statutaire personeelsleden in dienst, gelijk aan 170,4 voltijdse equivalenten. Negen statutaire personeelsleden werden aangeworven en 7 collega's gingen met pensioen. Twee personeelsleden verlieten de instelling via de verruimde arbeidsmarkt (= overplaatsing naar een andere Vlaamse overheidsdienst). De VHM had ook het overlijden te betreuren van één van haar collega's.

BEZETTING,
INSTROOM,
UITSTROOM EN
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	49	24	1	6	26	49	10	32	86	111
VTE-cijfer	46,5	18,2	1	5,8	23,5	41,3	7,5	26,6	78,5	91,9
Aanwerving via Selor	4	1	-	-	-	3	1	-	5	4
Promotie	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Pensioen	3	-	-	-	1	1	1	1	5	2
Overlijden	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Uitstroom via verruimde arbeidsmarkt	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2

¹ Inclusief 5 personeelsleden die vervroegd zijn uitgestapt en nog niet met pensioen zijn.

STATUTAIR PERSONEEL
PER GESLACHT EN NIVEAU
OP 31 DECEMBER 2004



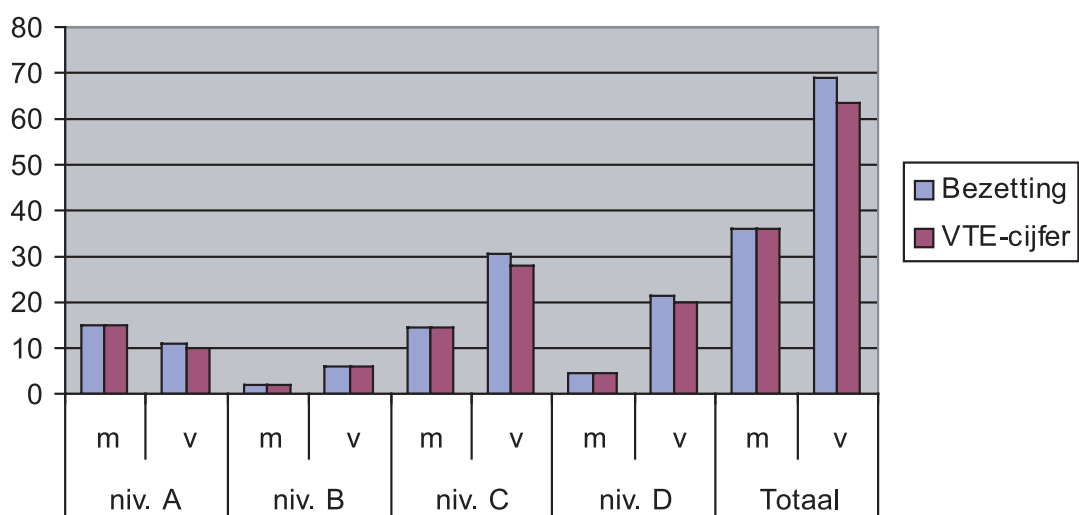
Contractueel personeel

Op 31 december 2004 waren 105 (gesubsidieerd) contractuele personeelsleden in dienst; dat stemt overeen met 99,74 voltijdse equivalenten. Het ver-

loop bij het contractuele personeel was opnieuw hoog: 38 mensen werden aangeworven, terwijl 34 collega's ontslag namen, ontslag kregen of einde contract waren.

	niv. A		niv. B		niv. C		niv. D		Totaal	
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
Bezetting	15	11	2	6	14,5	30,5	4,5	21,5	36	69
VTE-cijfer	15	9,9	2	6	14,5	28	4,5	19,84	36	63,74
Aanwerving	5	2	-	2	9	11	4	5	18	20
Ontslag of einde contract	8	-	-	-	4	9	4	4	16	13
Vrijwillig ontslag	1	-	-	-	-	2	1	1	2	3

BEZETTING, INSTROOM
EN UITSTROOM BIJ HET
CONTRACTUELE
PERSONEEL



CONTRACTUEEL PERSONEEL
PER GESLACHT EN NIVEAU
OP 31 DECEMBER 2004

5.1.3 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.

Vormingsparticipatie	2004
Alle niveaus samen	48 %
Volgens niveau	
A	68 %
B	53 %
C	36 %
D	40 %
Volgens geslacht	
Vrouwen	48 %
Mannen	48 %

Vormingsverwachting

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

Vormingsparticipatie	2004
Alle niveaus samen	8,56
Volgens niveau	
A	12,84
B	11,84
C	6,49
D	5,38
Volgens geslacht	
Vrouwen	7,47
Mannen	10,18

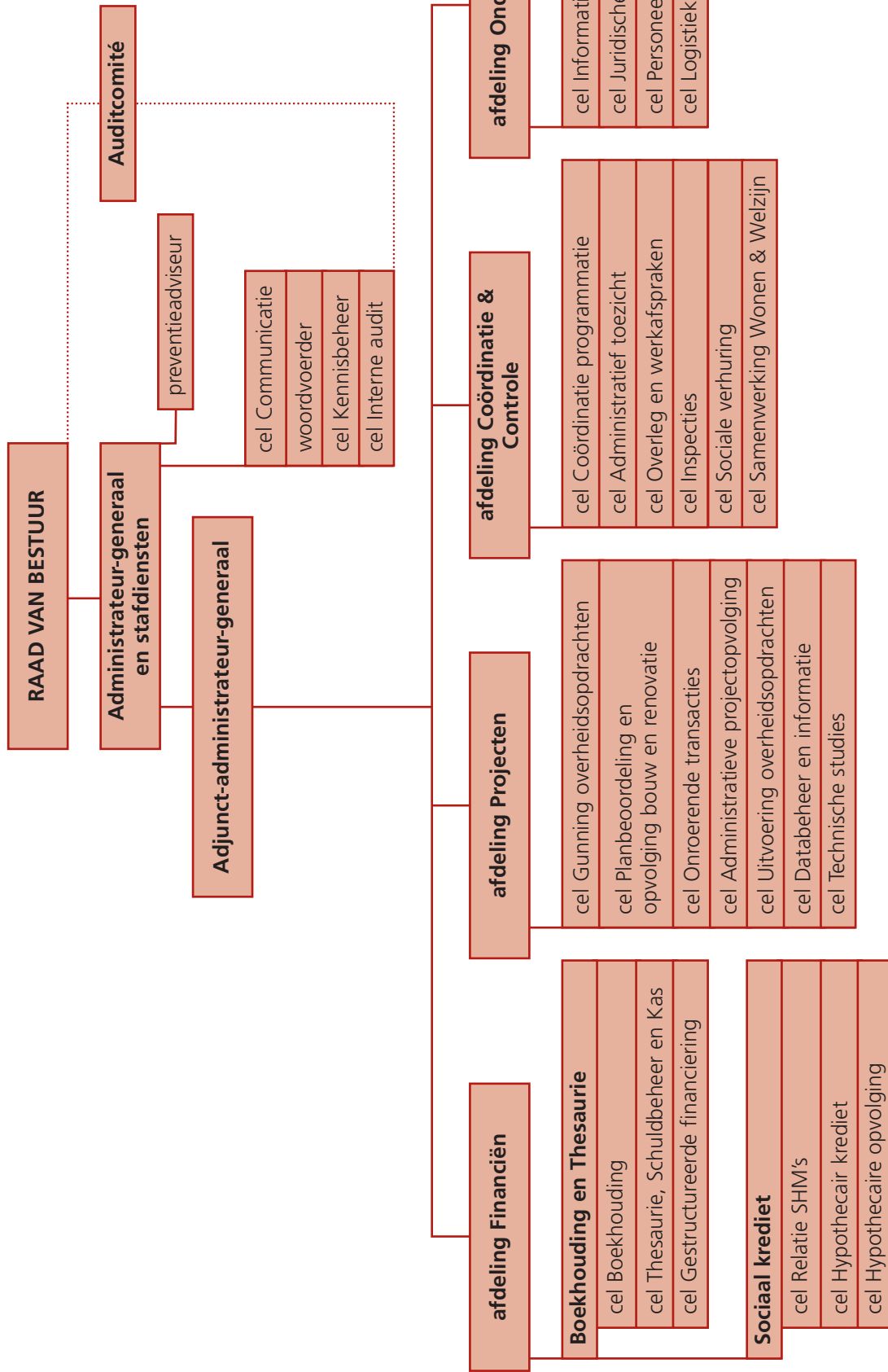
Aandeel van het aantal gevolgde vormingsuren in het aantal gepresteerde uren.

(= aantal medewerkers, voltijds of deeltijds aanwezig op 31/12 x 200 werkdagen).

Vormingsparticipatie	2004
Alle niveaus samen	0,56 %
Volgens niveau	
A	0,84 %
B	0,75 %
C	0,43 %
D	0,35 %
Volgens geslacht	
Vrouwen	0,49 %
Mannen	0,67 %

SHM 'Maaslands Huis' –
'Beerensheuvel I'
in Maasmechelen,
renovatie van
72 appartementen.





5.2 INFORMATICA

In 2004 werd volop gewerkt rond het elektronisch bankieren tussen SHM's en VHM, waarbij een eerste fase vrij snel opgeleverd werd en in productie werd gesteld. Op vraag van de Vlaamse minister bevoegd voor Wonen, de raad van bestuur en het management van de VHM werd dit systeem uitgebreid tot een financieel informatiesysteem voor de SHM's waarbij de financiële planning voor SHM's centraal staat (zie ook p. 18). Dit alles past in het gedeelte van het Vlaams regeerakkoord 2004 dat stelt dat de financiële situatie van de SHM's in kaart zal worden gebracht.

In de loop van het voorbije jaar werd ook het lastenboek gelanceerd omtrent de vernieuwing van het Woonnet, het op het internettechnologie gebaseerde extranet tussen de VHM en haar bevoorrechte partners. In oktober 2004 kreeg Dolmen Computer Applications dit dossier toegewezen, dat eind 2004 nog van start is gegaan met de implementatie. Die upgrade was nodig om de veiligheid van het netwerk te blijven garanderen.

Verder werden de laatste administratieve en technische horden genomen om de VHM en de SHM's toegang te laten krijgen tot de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ), al zal de eigenlijke inproductieneming van de toepassing slechts in 2005 kunnen doorgaan. Bijzonder was wel dat de VHM, samen met de OCMW's, door de KSZ uitgekozen werd om de nieuwste toepassingen m.b.t. het opvragen van gegevens via KSZ uit te testen.

Ten slotte werd in 2004 ook het hypothecair informatiesysteem (HIS) geconsolideerd en werd de uitbreiding omtrent de meldingen aan de Nationale Bank van België (positieve kredietcentrale) afgewerkt en in productie gesteld.

Al deze initiatieven kaderen in het e-government-gebeuren, waarbij geprobeerd wordt de administratieve rompslomp in te perken.

5.3 JURIDISCHE DIENST

In het kader van haar hoofdtaken als adviesverlenende en ondersteunende dienst heeft de cel juridische zaken zich in het voorbije jaar 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 inzake de voor de instelling en sector relevante juridische aangelegenheden en de deelname aan interne en externe werkgroepen en vergaderingen.

Inmiddels werd ook verder gewerkt aan de optimalisatie van de toegankelijkheid van het juridische luik van Woonnet, inzonderheid wat betreft de rubriek 'Wetgeving Vlaamse Wooncode', waarin de integrale wetgeving van de Vlaamse Wooncode, haar uitvoeringsbesluiten en de voor de sector relevante regelgeving terug te vinden is.

De elektronische versie van het juridisch vademecum werd volledig herwerkt met het oog op een meer overzichtelijke en gestructureerde presentatie van de op de sociale huisvestingssector toepasselijke regel-

geving. Hierbij werd de nodige aandacht besteed aan een meer gebruiksvriendelijke toegang voor diegenen die de beschikbare informatie wensen te raadplegen.

Deze regelgeving, die permanent opgevolgd en bijgewerkt wordt, is consulteerbaar op www.bouwenenwonen.be, een portaalsite van de Vlaamse overheid die de informatieontsluiting verzorgt m.b.t. bouwen en wonen in Vlaanderen.

De op Woonnet beschikbare juridische rubriek 'onuitgegeven rechtspraak', waarin samenvattingen en besprekingen van onuitgegeven rechtspraak m.b.t. diverse facetten van de sociale huisvesting terug te vinden zijn, werd eveneens verder uitgebreid.

5.4 COMMUNICATIE

Communicatiestrategie

Voor de uitwerking van een communicatiestrategie voor de VHM met in het bijzonder aandacht voor de verbetering van het imago van zowel de VHM als de sociale huisvesting in het algemeen, werd beroep gedaan op een extern adviesbureau, met name Groep C. In overleg met de VHM ontwikkelden zij een communicatiestrategie die resulteerde in een Masterplan Communicatie. Dat Masterplan zou de basis vormen voor de communicatiewerking van de VHM.

Eén van de actiepunten in die communicatiestrategie was de aanstelling van een woordvoerder. Op 1 september kreeg de cel Communicatie versterking, met de aanstelling van een nieuwe woordvoerder.

De VHM heeft in 2004 heel wat initiatieven genomen om de verschillende doelgroepen te bereiken.

Beurzen en evenementen

Op Batibouw in Brussel trok de volledig vernieuwde VHM-stand de aandacht van tal van bezoekers. Een kleine tentoonstelling van enkele knappe realisaties van sociale woningbouw rond de thema's duurzaam bouwen, reconversie, wonen van ouderen en innovatie bracht de kwaliteit en de meerwaarde van heel wat sociale woningbouwprojecten onder de aandacht van de beurganger. Medewerkers van de Afdeling Projecten gaven de bezoekers meer uitleg bij de getoonde realisaties. Daarnaast kregen geïnteresseerde ontleners ook een persoonlijke toelichting over de sociale leningen.

De VHM had op de woonhappenings 'Wonen van ouderen' te Brugge en te Heusden-Zolder een infostand met een kleine tentoonstelling over wonen en welzijn in de sociale woningbouw. De VHM verzorgde op die woonhappenings ook telkens een uiteenzetting over 'wonen van ouderen'.

Op 23 mei was de VHM aanwezig met een informatiestand over de sociale leningen op de Renovatievraagbaak die het Centrum voor Duurzaam Bouwen organiseerde naar aanleiding van de Dag van de Renovatie.

Op alle beurzen lagen folders, brochures en meenemexemplaren van Rondom Wonen of het VHM-Informatieblad ter beschikking van de bezoekers.

VHM online

Op de VHM-website (www.vhm.be) vinden de bezoekers snel een adequaat antwoord op alle vragen over huren, kopen en lenen. Zij vinden er rechtstreeks de contactgegevens van de sociale huisvestingsmaatschappij die werkzaam is in de buurt.

In 2004 werd het professioneel gedeelte van de website volledig vernieuwd. Onder dat gedeelte is veel informatie terug te vinden voor wie professioneel betrokken is bij de sociale huisvestingssector. Naast de bouwtechnische informatie is er heel wat informatie opgenomen over de architecturale kwaliteit en de meerwaarde van de sociale woningbouw. Via de website kunnen bezoekers intekenen op de nieuwe digitale nieuwsbrief 'Sociaal Bouwen en Architectuur'. Die driemaandelijke elektronische nieuwsbrief wil architecten en andere betrokkenen de mogelijkheid bieden om zich permanent te informeren over de nieuwe tendensen en initiatieven op het vlak van sociale architectuur.

Op de informatiestanden en op alle publicaties, folders, brochures en gadgets wordt het webadres duidelijk vermeld. Via het zoekscherm van de Gouden Gids werd een rechtstreekse link gelegd naar de VHM-website.

De VHM verleende verder haar medewerking aan de website 'bouwen en wonen' (www.bouwenenwonen.be). Die portaal-site van de Vlaamse overheid wil de bezoekers zo volledig mogelijk informeren over alle initiatieven van de Vlaamse overheid op het vlak van bouwen en wonen. De informatie over sociaal huren, kopen en lenen werd via een link naar de VHM-website opgenomen.

De VHM werkte ook mee aan de realisatie van het Contactpunt Wonen (zie ook p. 20).

Informatievragen

Heel wat informatievragen bereikten de VHM rechtstreeks via e-mail of telefoon. Hierop werd snel via hetzelfde kanaal een antwoord gegeven en zo nodig werd contact gelegd met de bevoegde diensten of doorverwezen naar de SHM of KM werkzaam in de streek van de informatievragers. Ook studenten, onderzoekers, particulieren, vaklui, ministeriële kabinetten en openbare diensten kregen de nodige informatie en documentatie.

Informatievergaderingen

Op 9 juni werd te Edegem de jaarlijkse algemene vergadering gehouden voor de SHM's en KM's. Tijdens die jaarvergadering kwamen de volgende thema's aan bod: de ideeën- en ontwerpwedstrijd Huisvesting Herbekeken (zie ook p. 20), het sociaal beleid van de sociale huisvestingsmaatschappijen in Brussel, de toekomst van de sociale huisvesting in Vlaanderen en de voorstelling van een woonzorgzoneproject in Wervik.

Op 9 februari en op 8 november ontving de VHM de nieuwe directeurs en voorzitters van SHM's voor een wederzijdse kennismaking. Naast een voorstelling van de verschillende diensten konden de directeurs en voorzitters tijdens een rondleiding kennis maken met diverse medewerkers in diensten.

Op 17 en 19 februari organiseerde de VHM voor de SHM's infosessies over het aankooprecht (zie ook p. 51) voor zittende huurders van sociale woningen. Het

beleid ter zake van Vlaams minister Keulen werd toegelicht en er werd duiding gegeven bij de krachtlijnen van het overdrachtenbesluit, de informaticatoepassing inherent aan de nieuwe procedure en de herinvesteringsverplichting. Een extern specialist in het appartementsrecht sloot de infosessie af met een toelichting bij de problematiek specifiek bij appartementsgebouwen.

Op 25 en 30 maart werden de SHM's uitgenodigd voor een infosessie over de financiële plannings, de leningen die aan de SHM's vanuit de VHM worden toegekend en het nieuwe systeem van opvraging van de rekeninguittreksels via Woonnet (zie ook p. 17). Tot slot werd ook het nieuwe Contactpunt Wonen voorgesteld (zie ook p. 20).

Ten behoeve van de personeelsleden van de SHM's die in de praktijk dagelijks geconfronteerd worden met de sociale huurreglementering richtte de VHM op 27 april en 4 mei interactieve infosessies in over de praktische toepassing van de sociale huurwetgeving.

Op 22 september organiseerde de VHM in samenwerking met de afdeling Woonbeleid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap een infovergadering over het thema 'ruimtelijke ordening en wonen' voor de SHM's en de medewerkers van AROHM en VHM. Die infosessie schetste een beeld van 'wonen' binnen de beleidslijnen van Ruimtelijke Ordening. Er werd een overzicht gegeven van de twee van kracht zijnde decreten Ruimtelijke Ordening en de uitvoeringsbesluiten, en tenslotte werd het thema 'wonen' binnen de structuurplanning in Vlaanderen belicht.

Op 15 december vond de eerste bijeenkomst van het overlegplatform sociale diensten plaats, een initiatief van de sociale diensten van de SHM's. De VHM zorgde voor organisatorische en logistieke ondersteuning. De eerste bijeenkomst stond in het teken van de aanpak van problematische huurders.

Werkbezoeken en contactmomenten

In 2004 werden de contacten over de taalgrens heen nauwer aangeknoopt. Na een overleg tussen BGHM, Swl en VHM brachten op 31 maart en 1 april een delegatie van de raad van bestuur, de directie, de afdelingshoofden en enkele medewerkers een tweedaags bezoek aan de Société wallonne du logement (Swl). Naast een wederzijdse voorstelling en uitwisseling van ervaringen, werden ook een aantal sociale woonprojecten in Doornik bezocht. Tijdens dat bezoek werden nuttige contacten aangeknoopt tussen de respectievelijke financiële diensten, wat resulteerde in een gezamenlijk overleg van de financiële diensten van Swl en VHM op 23 juni bij de VHM. En op 21 oktober brachten de inspectiediensten van de VHM een werkbezoek aan de collega's van de Swl.

Op 14 september werd de nieuwe Vlaamse minister van Wonen, de heer Marino Keulen, ontvangen door de raad van bestuur van de VHM. Bij die gelegenheid werd het memorandum, dat de VHM voor de minister had samengesteld, toegelicht. Dat memorandum bracht een samenvatting van de belangrijkste uitdagingen voor de VHM en de sector (zie ook p. 11). Dezelfde dag woonde hij samen met de nieuwe Vlaamse minister van Welzijn, mevrouw Inge Vervotte, een vergadering van de Denktank Wonen-Welzijn bij die plaats vond op de VHM. Tijdens die

vergadering lichtten beide ministers hun visie over de problematiek van wonen en welzijn toe (zie ook p. 72).

Op 19 november bracht de parlementaire commissie Wonen een werkbezoek aan de VHM. Na een kennismaking met de VHM en haar verschillende diensten kregen de leden van de commissie toelichting bij een aantal actuele problemen en uitdagingen voor de VHM en de sector en was er ruimte voor een gedachtewisseling.

Publicaties

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

Het driemaandelijks informatieblad van de VHM, dat vooral technische artikels bevat, alsook toelichting bij de regelgeving voor de huisvestingssector, verscheen in de loop van het voorbije jaar 4 keer. Het leespubliek zijn in eerste instantie de SHM's en KM's, maar ook het personeel van de VHM en verder alle geïnteresseerde professioneel actieven in de sociale huisvestingssector.

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

Het Jaarverslag 2003 werd bezorgd aan de leden van het Vlaams Parlement, de SHM's, de KM's en aan andere geïnteresseerden.

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

Media- en PR-initiatieven

In 2004 voerde de VHM een actief persbeleid. Via persberichten wilde de VHM specifieke standpunten en nieuwe initiatieven onder de aandacht van de verschillende media, zowel algemene als vakpers, brengen.

De VHM verleende verder haar medewerking aan enkele publicaties. Zo leverde zij een bijdrage voor de *Belgopocket* met een voorstelling over de VHM in het algemeen. Voor een thema-uitgave van het tijdschrift *TerZake* over 'De sleutels voor een beter woonbeleid' werd een artikel gepleegd over de financiering van de SHM's. Het architectuurtijdschrift *A+* nam een artikelenreeks op over meerwaardeprojecten in de sociale huisvesting.

Tijdens toespraken naar aanleiding van eerste steenleggingen, oplevering van nieuwe projecten, enz. werden de realisaties van de VHM en de sector onder de aandacht van de genodigden gebracht en werd stilgestaan bij de uitdagingen voor de toekomst. Op het Cecodhas-congres dat op 29 maart 2004 plaats vond bij de VHM werd een uiteenzetting gehouden over de rol van de Europese Investeringsbank (EIB) bij de financiering van sociale huisvestingsprojecten in Europa (zie ook p. 74). Op tal van studiedagen, zowel op regionaal als lokaal vlak, en ook op de architectuurscholen, werden uiteenzettingen gehouden over sociaal bouwen in het algemeen en over wonen van ouderen, duurzaam bouwen en reconversies in de

sociale woningbouw in het bijzonder.

De VHM ontving het voorbije jaar ook delegaties en bezoekers uit binnen- en buitenland en verzorgde tal van rondleidingen langs sociale huisvestingsprojecten.

Op 23 mei nam de VHM i.s.m. enkele SHM's deel aan de 'De Vlaamse Renovatiedag'. Op die themadag over renovatie konden geïnteresseerden o.a. een 10-tal sociale huisvestingsprojecten bezoeken, verspreid over het Vlaamse gewest.

Op 18 juni bracht het Platform van Antwerpse sociale huurders, kortweg PASH, een bezoek aan de VHM. Na een kennismaking met de VHM was er plaats voor een geanimeerde discussie en gedachtewisseling over de bekommernissen van de sociale huurder.

Op 28 en 29 juni werd - in samenwerking met de VHM - de 'Vereinigung Münchener Wohnungsunternehmen' ontvangen door de Brugse SHM's. Bij die gelegenheid werden de werking van de VHM en de actuele uitdagingen van het sociaal woonbeleid in Vlaanderen toegelicht. Op 30 september bracht de Nederlandse woningcorporatie Portaal een bezoek aan de wijk Luchtbal te Antwerpen en werd daarbij begeleid door de VHM en de plaatselijke SHM.

De VHM organiseerde verder heel wat rondleidingen, voor ondermeer de medewerkers van sociale huisvestingsmaatschappijen, gemeentebesturen, AROHM, studenten en geïnteresseerde architecten, langsheen kwaliteitsvolle huisvestingsprojecten.

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 2004 werd vooral tijd besteed aan:

- het verder begeleiden van het project 'hypothecair informatiesysteem' (het geïntegreerd systeem voor hypothecair krediet dat alle stappen in de levenscyclus van een lening omvat) 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 onderzoeken, gebaseerd op de risicoanalyse of op specifieke vraag;
- bewaken van de interne controle;
- bijhouden van het vademecum bevoegdheden;
- de rapportering aan en ondersteuning van het auditcomité (zie het verslag van het auditcomité in de bijlagen).

5.6 KENNISBEHEER

In de eerste jaarhelft van 2004 heeft de cel Kennisbeheer full-time ondersteuning geboden aan de ontwikkeling van het Contactpunt Wonen, zowel vóór de opstart op 25 maart 2004 als nadien bij de opvolging (zie ook p. 20).

Daarnaast is het voor Kennisbeheer een prioritaire doelstelling om alle binnen de VHM aanwezige informatie op een optimale manier te kunnen benutten. De noodzaak hiertoe werd in de loop van het jaar uitgebreid gedemonstreerd door het nog steeds toene-



*SHM Kleine Landeigendom
Tongeren
– Brugstraat in Smeermaas,
vervangingsbouw van
11 woningen (reeks A).*

mend aantal vragen omtrent bijv. de aantallen sociale woningen en gerealiseerde of geplande projecten per gemeente of SHM. Ook de complexiteit van dergelijke vragen neemt gestaag toe. In haar rol van kenniscentrum is het de verantwoordelijkheid van de VHM om hieraan tegemoet te komen. Een belangrijk deel van de beschikbare tijd werd dan ook besteed aan het beantwoorden van dergelijke vragen.

Tegelijk moet er echter voor gezorgd worden dat dergelijke zaken veel vlotter beschikbaar gesteld kunnen worden. Om dit mogelijk te maken werden er voorbereidingen getroffen om tot geïntegreerde rapporteringsmiddelen te kunnen komen, die zowel voor operationeel intern gebruik als voor extern gebruik (optimaal via de website) kunnen worden ingezet. Daarom werden er opleidingen gevolgd i.v.m. deze rapporteringstools en i.v.m. *data-warehousing*, een manier om informatie te bewaren die er specifiek op gericht is om er optimaal uit te kunnen rapporteren.

Tenslotte werd in het algemeen ook statistische ondersteuning geboden. Zo werd er een analyse gemaakt van de evolutie van de huurprijzen sinds 1994, met onderscheid tussen de basishuren en reële huurprijzen. Er werd een statistische analyse verzorgd van een enquête onder het personeel over de werking van de afdeling Ondersteuning. En er werden statistische interpretaties gegeven aan de steekproefcontroles die door de sociale inspectie bij de SHM's ter plaatse worden uitgevoerd.

5.7 KLACHTENBEHEER

Procedure van de klachtenbehandeling

De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij behandelt eerstelijnsklachten 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 ombudsdienst voor klachten gericht tegen de sociale huisvestingsmaatschappijen zoals bepaald in de statuten van de instelling.

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 klachtenmanager die de klacht dan doorgeeft aan de juiste klachtenbehandelaar, die vervolgens 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 klachtenmanager 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 2004

In 2004 is het aantal klachten (502) tegenover het voorgaande jaar (592) lichtjes gedaald.

Van het geheel van klachten neemt de cel Sociale Verhuuring opnieuw het leeuwendeel voor haar rekening. 199 burgers wendden zich tot de VHM in de hoop langs die weg sneller, liefst direct, aan de beurt te komen voor de toekenning van een sociale huurwoning. Slechts 12 kandidaat-huurders deden hun beklag over de extreem lange wachttijd voor inhuur-

neming. De cel kreeg daarnaast verzoeken om opheldering over huurachterstallen (3), huurlasten (7), huurprijzen (14), huurprijs (45) en huurwaarborg (5). Zeven burgers signaleerden domiciliefraude. 45 huurders vonden dat hun mutatie-aanvraag niet snel genoeg werd ingewilligd. Eén van de pijnpunten bij sociale verhuring zit ook in de leefbaarheid. 25 bewoners hadden problemen met burens, geluidsoverlast, huisdieren, ...

Net zoals in 2003 is het overgrote deel van de klachten juridisch ongegrond.

Een veertigtal klachten betrof technische problemen aan zowel koop- als huurwoningen. De behandeling van die problemen neemt veel tijd in beslag omdat een technisch inspecteur (architect) het probleem ter plaatse moet gaan onderzoeken. Meestal zijn dergelijke klachten wel gegrond. Elke bouw gaat immers gepaard met de gebruikelijke onvermijdelijke perikelen.

Evaluatie van het klachtenbeeld

Wat de aard van de klachten in 2004 betreft valt het op dat de klachten over te lange wachttijden voor inhuurneming nagenoeg verdwenen zijn, namelijk 12 tegenover 71 in 2003. De gemiddelde wachttijd is ondertussen wel al opgelopen tot 2,5 à 3 jaar. Op dit ogenblik staan er zowat 74.000 gezinnen op de wachtlijst voor een sociale huurwoning. Zes procent sociale huisvesting in Vlaanderen is echt te weinig en elk jaar worden slechts een 4000-tal nieuwe woningen bijgebouwd.

Het overgrote deel van de klachten is zoals in 2003 juridisch ongegrond.

Elk beklag wordt evenwel ernstig genomen en door omstandige informatieverstrekking wordt steeds getracht op afdoende wijze aan elke klacht tegemoet te komen. Toch blijft het frustrerend dat vaak alleen een luisterend oor kan worden geboden.

De VHM stelt echter ook steeds meer vast dat de mondige burgers meestal goed hun rechten kennen maar minder hun plichten. Een voorbeeld hiervan is de zogenaamde 'domiciliefraude' waarbij een gebrek aan bewijslast en huisvredebreuk worden ingeroepen om ongestraft niet-officieel te kunnen bijwonen, domiciliëring in de sociale woning niet aan te geven of een sociale woning gewoonweg als pied-à-terre te gebruiken.

Veel mensen denken dat hun recht op wonen direct moet worden ingewilligd. Menig klager is er ook van overtuigd dat zijn sociale huisvestingsmaatschappij hem onheus bejegent. Karweien die ten laste vallen van de sociale huurder probeert men vaak door te schuiven naar de maatschappij.

Vandaar de hopelijk begrijpelijke verzuchting dat naast het burgerrecht ook de burgerplicht in het politieke discours zou worden opgenomen.

5.8 DE VHM EN ANDERE INSTANTIES BETROKKEN BIJ HET SOCIAAL WOONBELEID

5.8.1 Denktank Wonen - Welzijn

Op initiatief van de VHM werd in 2002 de Denktank Wonen - Welzijn in het leven geroepen; een forum

waarop knelpunten op het raakvlak tussen welzijn en huisvesting besproken kunnen worden en waar beide sectoren aanwezig zijn.

Het voorbije jaar produceerde de Denktank Wonen - Welzijn twee visienota's en werd de voorbereiding voor een derde visienota aangevat. Nog voor de zomer werd er een eerste visienota gefinaliseerd over wonen van ouderen. Daarmee werd ingespeeld op de expliciete keuze van de Denktank om de visienota in detail uit te breiden voor één doelgroep en ze daarna te vertalen naar andere doelgroepen. De tweede visienota over wonen van personen met een handicap kan dan ook gezien worden als een vertaling van die over wonen van ouderen.

Beide nota's vertrekken van de uitdagingen waarvoor men de komende jaren staat, hebben aandacht voor de huidige situatie en gaan daarna in op toekomstgerichte beleidsaccenten zoals extramuralisering en de beleids optie om mensen zolang mogelijk in de eigen woning te laten wonen. Er wordt aandacht besteed aan verschillende (al dan niet nieuwe) samenwerkingsscenario's tussen wonen en welzijn en aan de knelpunten die daarmee gepaard gaan. Tenslotte worden er suggesties gedaan die nieuwe en vernieuwende projecten op het raakvlak van wonen en welzijn moeten realiseren en stimuleren.

In de loop van het najaar is de Denktank beginnen werken aan een derde visienota. Waar de voorgaande nota's handelen over mensen die nood hebben aan aangepaste woningen, gaat het nu om bewoners die zelf voor problemen zorgen. Deze derde visienota zal inderdaad handelen over de aanpak van problematische huurders van sociale huisvestingsmaatschappijen, sociale verhuurkantoren en OCMW's. De Denktank hoopt hieraan in de loop van 2005 de laatste hand te leggen.

Daarnaast had de Denktank het voorbije jaar ook oog voor specifieke projecten. Op 16 november werd een bezoek gebracht aan het Esenkasteel in Diksmuide, waar gebiedswerkers van de provincie West-Vlaanderen een woonzorgzone voor de Westhoek in de praktijk willen brengen. Daarna ging men ter plaatse polshoogte nemen van de eerste actieve woonzorgzone in Wervik. Tenslotte ging de Denktank ook een kijkje nemen bij de aanleunflats die de SHM Volkshaard beheert in de buurt van een rusthuis in Deinze.

En last but not least, op 14 september kreeg de Denktank het bezoek van beide voogdijministers, Inge Vervotte (Welzijn) en Marino Keulen (Wonen). Bij die gelegenheid werden de beide visienota's aan hen voorgesteld. Het was bemoedigend te vernemen dat beide ministers de inspanningen van de Denktank op prijs stelden.

5.8.2 Europese en internationale dossiers

Geheel binnen de lijn van de verwachtingen en eerdere ontwikkelingen was ook het jaar 2004 rijk

¹ CECODHAS of 'Le Comité Européen de Coordination de l'Habitat Social' verenigt 46 nationale of regionale huisvestingsorganisaties of -verenigingen en behartigt de belangen van haar leden ten opzichte van de Europese Commissie en andere Europese beleidsmakers.

gevuld op het vlak van Europese en internationale dossiers. De belangrijkste vergaderingen in binnen- en buitenland werden bijgewoond en opgevolgd door een VHM-vertegenwoordiger, die daarbij tevens de belangen van het Vlaamse Gewest verdedigde.

De wisselwerking tussen het supranationale niveau en de lokale agenda, waarover reeds in eerdere jaarverslagen werd gerapporteerd, zette zich verder door. Sociaal woonbeleid blijft een belangrijke bijdrage leveren aan de realisatie van elementaire EU-doelstellingen zoals de strijd tegen de sociale uitsluiting, de strijd tegen de armoede, het bevorderen van de migratie van werknemers, de duurzame ontwikkeling, het stedelijk beleid, enz. Ontwikkelingen van Europees recht vormen nog steeds - en hoe langer hoe meer - de juridisch bindende en afgebakende horizon waarbinnen de lidstaten en regio's hun lokale beleidsagenda's invullen.

Enkele markante tendensen en gebeurtenissen van het afgelopen jaar:

- de uitbreiding: op 1 mei 2004 heeft de Europese Unie van vijftien landen er in één klap tien nieuwe leden bij gekregen - Tsjechië, Estland, Cyprus, Letland, Litouwen, Hongarije, Malta, Polen, Slovenië en Slowakije;
- een hoog ritme van inhoudelijke ontwikkelingen betreffende cruciale Europese dossiers zoals het Groenboek over de diensten van algemeen (economisch) belang (DAEB), de Altmarkjurisprudentie inzake staatssteun en de door de Commissie voor gestelde maatregelen waarmee nieuwe accenten worden gelegd voor een te voeren beleid op het vlak van staatssteun (Monti-pakket);
- een duidelijke toename van lobby-inspanningen door CECODHAS en de eerste successen op het vlak van het overtuigen van de Europese instellingen om rekening te houden met de eisen en noden van de sociale woonorganisaties op het vlak van rechtszekerheid, statuut, enz.;
- een verhoogde zichtbaarheid van het verschijnsel 'sociaal woonbeleid' binnen de interne en buitenlandse politieke agenda;
- een hernieuwde vaststelling van de moeilijkheid om tot een éénsgezinde en welomlijnde begripsbepaling en definitie te komen van 'sociale huisvesting', terwijl precies de nood daaraan sterk toeneemt onder druk van o.a. een aanvaardbaar en transparant beleid inzake staatssteun;
- een verdieping van de aandacht en een verhoging van het inspanningsniveau vanwege vele organisaties en CECODHAS-leden: een duidelijk grotere belangstelling voor diverse interne werkgroepen en vergaderingen, die wellicht te verklaren is door een groeiende behoefte om zich binnen deze complexe dossiers te kunnen positioneren met een eigen standpunt (als lidstaat of als regio).

Deze ontwikkelingen hebben de agenda van Europese en internationale dossiers sterk bepaald. Binnen CECODHAS was reeds sedert enkele jaren een werkgroep 'uitbreiding' actief en waren enkele toekomstige toetreders al geassocieerd lid. Enkele van hen sloten zich ook officieel bij CECODHAS aan. Te Wenen werd een '*Forschungsgesellschaft für Wohnen, Bauen und Planen*' (FGW) opgericht voor onderzoek en netwerking, waarmee de Europese dimensie van het woonbeleid werd onderstreept, en die met de tweedaagse conferentie '*Immobilienforschung in Mittel-Ost- und Südost-Europa*' de aandacht vestigde op de these die zich als volgt laat vertalen: 'Het is geen uitzonderlijk waagstuk om de these te

aanvaarden dat de socio-politieke, ecologische en economische dimensie van het woonvraagstuk in de Centraal- en Zuidoost-Europese landen deze landen voor uitdagingen plaatst die in ordegrrootte niet te vergelijken zijn met deze in Oostenrijk'.

Ook het thema van de voorbereidende vergadering te Rotterdam voor de 17e vergadering van ministers in 2005 werd door een aspect van de woonproblematiek in de toetredende landen geïnspireerd: 'duurzame renovatie van residentiële hoogbouw'.

De door de *Committee on Human Settlements* van de *United Nations Economic Commission for Europe* (UN-ECE) eerder gehouden 'workshop on social housing' - ook al geïnspireerd door de uitbreiding - leidde in november 2004 tot een conferentie waar de 'Guidelines on social housing' werden voorgesteld, waaraan liefst 55 landen meewerkten. Met deze *guidelines* wenst men een instrument aan te reiken m.b.t. de institutionele, juridische en financiële context van woonbeleidsmaatregelen en tevens expertise en ervaring ter beschikking te stellen.

De perceptie en behandeling van het gegeven 'woonbeleid' binnen het Europese discours zal ongetwijfeld blijvend beïnvloed worden door de ontwikkelingen die in gang gezet zijn door de uitbreiding.

Iets dichter bij ons werd in de kantoren van de Europese Commissie een pakket van ontwerpmaatregelen voorbereid waarmee, in het kielzog van het Altmarkarrest, wat meer duidelijkheid en wat minder rechtsonzekerheid zou worden geschapen op het vlak van het nu al dan niet vooraf moeten melden van sommige steunmechanismen, die al dan niet als staatssteun zouden zijn te beschouwen... CECODHAS mag 2004 als een jaar van succesrijk lobbyen beschouwen, en de zichtbare resultaten daarvan beperken zich niet tot de regelmatige aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de Commissie in de werkgroepen: via dit overleg slaagde men er ook in om - althans op het niveau van de ontwerp teksten - een voor de sociale woonorganisaties 'gunstige' uitzonderingsregeling te bekomen.

Politieke belangstelling voor het sociaal woonbeleid beperkte zich in 2004 niet tot het Vlaamse niveau, dat er in de aanloop van de verkiezingen van 13 juni een verkiezingsthema van maakte, maar ook het Europees Parlement mocht zich voor de eerste keer in haar bestaan verheugen in een heus seminarie dat op 27 april door talrijke deskundigen en belangstellenden aan dit thema werd gewijd.

De hangijzers: staatssteunjurisprudentie, (sociale) diensten van algemeen (economisch) belang en compensatie van openbare dienstverplichtingen zullen ongetwijfeld nog een tijdje de agenda van Europese en internationale dossiers blijven domineren. In 2004 kwam daar een nieuw *hot item* bij, dat eveneens het leven van de Europese sociale woonorganisaties zou kunnen vertroebelen: het controversiële ontwerp van richtlijn waarmee nieuwe dereguleringen in het vrije dienstenverkeer worden beoogd. Commissaris Bolkestein heeft met zijn geesteskind ook in het kamp van de sociale woonorganisaties enige opschudding veroorzaakt, nu de sociale woon-

¹ Waarbij Oostenrijk wellicht voor de rest van de Europese Unie staat, toevoeging van de auteur.

organisaties in de meeste landen niet meteen staan te springen om over de grenzen heen sociale woningen te gaan optrekken en verhuren, en nog minder om de 'buitenlandse' sociale woonorganisaties hier thuis zomaar onmiddellijk en zonder slag of stoot te onthalen... een problematiek die men strikt moet onderscheiden van eventuele mededingingsverstoringen ten opzichte van privé-organisaties. Een praktijk-illustratie avant-la-lettre speelt zich alvast op Belgisch grondgebied af: het dossier van een Maastrichtse woningcorporatie die in - jawel - Luik sociale woningen komt bouwen, wat even niet naar de zin van de Nederlandse minister was. Wordt vervolgd.

Op het thuisfront kon de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij zelf bijdragen tot de uitwisseling van nuttige kennis en ervaringen onder CECODHAS-leden: zij besloot immers haar infrastructuur en ervaring ter beschikking te stellen met het oog op de organisatie van een symposium over de financieringsmogelijkheden bij de Europese Investeringsbank m.b.t. huisvestingsprojecten van Europese sociale woonorganisaties. Dat congres werd georganiseerd door CECODHAS in een samenwerking met de Europese Investeringsbank (EIB) en vond plaats in het auditorium van de VHM op 29 maart 2004. De VHM heeft bij die gelegenheid toelichting gegeven bij de samenwerkingsovereenkomsten die de VHM reeds had afgesloten met de EIB, meer in het bijzonder de kaderfinancieringsovereenkomst voor sociale stadsvernieuwingsprojecten en een herfinanciering door de EIB van een lening die de VHM bij een Belgische bank had afgesloten ter financiering van haar investeringsprogramma's.

Tot slot valt in 2004 nog het bezoek te signaleren dat leden van de raad van bestuur van de VHM, samen met enkele personeelsleden, hebben gebracht aan de zetel van de Société wallonne du logement (Swl) te Charleroi (zie ook p. 69). Op die manier werden de contacten over de taalgrens heen opnieuw aangescherpt.

5.8.3 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 faciliteitengemeenten (Drogenbos, Kraainem, Linkebeek, Sint-Genesius-Rode, Wemmel en Wezembeek-Oppem) en de gemeenten Hoeilaart, Overijse en Tervuren.

Vlabinvest is een openbare instelling van categorie A en heeft rechtspersoonlijkheid. Het fonds wordt beheerd door de Vlaamse Regering. Tussen het fonds en de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij wordt een overeenkomst gesloten met betrekking tot het ter beschikking stellen aan het fonds van de nodige diensten, uitrusting, installaties en personeelsleden. De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij ontvangt hiervoor jaarlijks een kostenvergoeding lastens de begroting van het fonds.

De leiding van Vlabinvest wordt sinds 1 februari 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. Dit komt onder meer door de aanwezigheid van een groot aantal Europese functionarissen, internationale ambtenaren en hoofdkwartieren van internationale bedrijven. Bovendien is het aanbod

SHM 'Volkswoningen van Duffel' – Lintsesteenweg in Kontich, renovatie van 22 appartementen en 4 duplexen.



aan woongelegenheden in verhouding tot de vraag zeer schaars, wat aanzienlijke stijgingen van de woning- en grondprijzen met zich meebrengt.

Vlabinvest kan voor de vervulling van haar taak zelf overgaan tot de realisatie van huisvestingsprojecten of kan huisvestingsprojecten van initiatiefnemers mee financieren. Daartoe werd in de (éénmalige) begroting van 1992 24.789.352,47 euro gereserveerd. Op 31 december 2004 bedroeg het beschikbare saldo 5.920.714,99 euro.

De doelgroep van Vlabinvest zijn personen en gezinnen die over een middelgroot inkomen beschikken en die voldoen aan een eigendomsbeperking. Bovendien komen kandidaten die een binding aantonen met de Vlaamse rand bij voorrang in aanmerking. Hiermee wil Vlabinvest de plaatselijke bevolking de mogelijkheid bieden om in hun buurt te kunnen blijven wonen.

Het referentie-inkomen bij huur mag niet meer bedragen dan 40.360 euro voor een gezin met 2 personen. Voor een alleenstaande bedraagt dit 27.840 euro. Bij koop ligt het referentie-inkomen op 47.320 euro voor een gezin met 2 personen en op 33.410 euro voor een alleenstaande. Deze bedragen voor gezinnen worden verhoogd met 2.790 euro per bijkomend gezinslid. In vergelijking met het sociaal stelsel liggen deze inkomensgrenzen hoger.

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.

Tot slot wordt er voorrang verleend aan kandidaten die een maatschappelijke, economische en/of socio-culturele binding hebben met de Vlaamse rand rond Brussel. Dat kan bijvoorbeeld blijken uit het feit dat kandidaten reeds sinds hun geboorte in het werkgebied wonen, dat hun beroepsinkomen hoofdzakelijk voortvloeit uit een ter plaatse uitgeoefende betrekking bij de overheid of een dienst van algemeen belang of dat hun kinderen onderwijs volgen in een school erkend door de Vlaamse Gemeenschap.

Bij de toewijzing van woongelegenheden en percelen aan kandidaten bepaalt de reglementering dat een adviescomité de leidend ambtenaar bijstaat. Dat adviescomité werd op vraag van minister van Wonen, de heer Marino Keulen, heropgericht bij ministerieel besluit van 1 maart 2004. De leden van het adviescomité zijn vertegenwoordigers van Vlabinvest, van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en van de initiatiefnemers. Zij komen maandelijks samen en brengen aan de leidend ambtenaar advies uit over de kandidatendossiers. Daarbij laten zij zich leiden door de wettelijke criteria en de doelstellingen van Vlabinvest. Na de inwerkingtreding van dit ministerieel besluit op 1 maart 2004 werden het voorbije jaar 98 kandidatendossiers op deze manier door de leidend ambtenaar erkend.

In 2004 realiseerde Vlabinvest projecten in Hoeilaart en Wezembeek-Oppem en voor 2005 zijn er in die gemeenten reeds projecten in uitvoering. Tevens zijn er onderhandelingen lopende met het oog op de mogelijke realisatie van projecten in de gemeenten

Overijse, Wemmel en eveneens Wezembeek-Oppem. Daarenboven werden in 2004 door Vlabinvest 2.286 voorkoopnotificaties aan de VHM onderzocht op de mogelijkheid tot projectrealisatie.

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