

“Hacosi zet hier dan ook een goede prestatie neer”

Elke huisvestingsmaatschappij krijgt minstens om de 6 jaar een volledige doorlichting door de Visitatiecommissie van de Vlaamse overheid. De visitatiecommissie (verder afgekort als VC) beoordeelt de prestaties van elke huisvestingsmaatschappij op 6 domeinen.

Ons zesjaarlijkse rapport mag gezien worden

Hieronder zie je een samenvatting van het rapport. Op de achterzijde lees je concreet wat Hacosi presteerde. De werking in de periode 2013 tot en met 2018 werd in detail beoordeeld. Over de hele lijn scoort Hacosi 'goed' tot 'zeer goed'. Geen enkel punt van de werking krijgt een 'onvoldoende' of zelfs maar een 'voor verbetering vatbaar'. Dat stemt ons tevreden. Die scores zijn het resultaat van jaren gericht werken waarbij 'verbeterpunten' uit een vorige beoordeling met succes werden aangepakt.

1. BESCHIKBAARHEID VAN WONINGEN	
De SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed
De SHM verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed
De SHM stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed
2. KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN DE WOONOMGEVING	
De SHM staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig	Goed
3. BETAALBAARHEID	
De SHM bouwt prijsbewust	Zeer goed
de SHM verhuurt prijsbewust	Goed
4. SOCIAAL BELEID	
De SHM biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Goed
De SHM zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Zeer goed
De SHM voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	Goed
De SHM betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Goed
5. FINANCIËLE LEEFBAARHEID	
De SHM is financieel leefbaar	Goed
De SHM beheerst haar kosten goed	Zeer goed
De SHM voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	Goed
De SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed
6. KLANTGERICHTHEID	
De SHM informeert burgers snel en duidelijk	Goed
De SHM informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk	Goed
De SHM meet de tevredenheid van klanten	Goed

‘Bij Hacosi komen de huurders altijd van rechts’

“Hacosi werkt planmatig en heeft oog voor visie en strategie... Hacosi zet hier dan ook een goede prestatie neer,” vindt de VC. De VC schuift enkele ‘goede praktijken’ naar voor waarmee Hacosi een voorbeeld kan zijn voor andere maatschappijen:

- Een **goede en systematische aanpak van leefbaarheidsproblemen**: De sociale dienst werkte een methodiekenwaaier uit. Medewerkers kunnen deze waaier nu gebruiken als handleiding in hun omgang met huurders. Maatwerk in de aanpak is immers de sleutel tot succes bij leefbaarheidsproblemen.
- Samen voor **klantgerichtheid**: ‘Bij Hacosi komen klanten altijd van rechts’. De 10 belangrijkste aandachtspunten in het dagelijks contact met de klanten zijn opgenomen in een praktische fiche ‘Bij Hacosi komen de klanten altijd van rechts’, een leidraad voor alle medewerkers.
- Hacosi werkte een **aanvullende informele manier van communiceren en klantenbevraging** uit. Met ‘de halgesprekken’ in de inkomhal bijvoorbeeld bereikt Hacosi moeilijk bereikbare huurders. Met het project waterarmoed informeert Hacosi kwetsbare personen over een doordacht waterverbruik. De VC stelt vast dat Hacosi het aanspreken van huurders in groep tot een deel van haar DNA heeft gemaakt.

Het resultaat van zes jaar gericht werken

Hier lees je enkele opmerkingen uit het dikke rapport van de Visitatiecommissie (VC). Je ziet veel goede punten en enkele aanbevelingen. Kortom: een kus van de juf en een bank vooruit voor Hacosi.

Beschikbaarheid van woningen

+ Goede aangroei van het aantal huurwoningen: een jaarlijkse toename met 1,65%. Daarmee presteert Hacosi beter dan de helft van de Vlaamse huisvestingsmaatschappijen.

+ Duidelijke strategie voor de verwerving en aanwending van gronden en panden. Hacosi is permanent op zoek naar opportuniteiten.

+ Hacosi presteert zeer goed op de opvolging van de leegstand die bij de laagste is van de sector.

Kwaliteit van de woningen en de woonomgeving

+ Bij renovatieprojecten introduceert Hacosi energiebesparende ingrepen. Zo werd een isolatiesysteem met baksteenstrips aangebracht aan de buitengevels van 60 woningen in de Banneuxwijk in Hasselt. Hacosi sensibiliseert haar huurders ook richting rationeel energiegebruik.

Betaalbaarheid van de woningen

++ Hacosi bouwt kostenbewust en houdt het budget van nieuwbouwprojecten goed onder controle. De VC beoordeelt de prestaties van Hacosi hier als zeer goed.

+ De huurlasten liggen bij Hacosi iets hoger dan de doorsnee huurlasten van de andere maatschappijen. Dit is gedeeltelijk te verklaren door een relatief hoog aandeel appartementen. Daarom toch een goede beoordeling.

++ Door het bundelen van opdrachten in raamcontracten en het aankopen van gas en elektriciteit in groepsaankopen drukt Hacosi de kosten. Bovendien gaat Hacosi met de huurders in gesprek over de huurlasten en informeert ze hen om energie te besparen en gezond te wonen.

Sociaal beleid

+ Hacosi heeft haar sociaal beleid sterk uitgebouwd en biedt begeleiding bij de aanvang van de huur of bij onderbezet wonen. De maatschappij werkt goed samen met woon- en welzijnsorganisaties, bespreekt een mogelijke afstemming in de aanpak en verwijst huurders door waar nodig naar gespecialiseerde begeleidingsinstanties.

++ Hacosi heeft een duidelijke strategie om uithuiszettingen wegens huurders-achterstal te vermijden en past deze strategie ook consequent toe. De sociale dienst neemt hierin een sleutelrol op. Het aantal huurders met een achterstal is beperkt, evenals het aantal uithuiszettingen. Hacosi zoekt – samen met de huurder – naar mogelijke oplossingen en schakelt hiervoor andere woon- en welzijnsactoren in.

+ De VC waardeert dat Hacosi de gegevens van opzeg strikt bijhoudt. Het aandeel/aantal uithuiszettingen is beperkt. De Hacosi nam gemiddeld 5 keer per jaar het initiatief tot een opzeg. Van dit totaal van 25 uithuiszettingen werden onder meer 4 opgezegd wegens domiciliefraude, 9 voor het niet betalen van de huur, 4 voor het niet-onderhouden van de woning en 3 voor het veroorzaken van leefbaarheidsproblemen.

+ Hacosi neemt maatregelen om de leefbaarheid te bevorderen, problemen te voorkomen, actief op te sporen en aan te pakken. De maatschappij zorgt voor een zichtbare aanwezigheid in de sociale woonwijken en -complexen.

Financiële leefbaarheid

++ Hacosi heeft een goed inzicht in haar kostenstructuur en de evolutie van de kosten. Hacosi slaagt erin om de vooropgestelde doelstellingen door de Vlaamse overheid, zoals de keuze om te investeren in sociaal beleid en klantvriendelijkheid te realiseren zonder dat dit de financiële leefbaarheid en de kostenbeheersing in gevaar brengen.

+ Hacosi doet inspanningen om domicilie- en sociale fraude te voorkomen en te bestrijden.

Klantgerichtheid

+ De VC apprecieerde het zeer uitgebreide overzicht van activiteiten, zoals bewonersvergaderingen, collectief onthaal, project waterarmoede, begeleiding zittende huurders na aankoop bestaand gebouw, de dag van de burens, afvalcampagne Lutseusplein, kijkwoningdagen, infomoment huurders Banneuxwijk (zoldervloer isolatie), buurtopbouwtraject Ter Hilst (wijkkrant, het wijkfeest), Street art, Volkstuin en de dag van de armoede.

+ Hacosi greep de opportuniteit aan om een huurdersgroep – het huurderspanel – te betrekken in de opmaak van haar strategisch plan 2017-2021. De VC kon met een aantal van de betrokken huurders spreken en stelde vast dat deze het initiatief genegen zijn. De huurders hopen dat het panel in de toekomst blijft functioneren.

Aanbevelingen

De VC beveelt Hacosi aan om de aandacht voor "levenslang wonen in de wijk" mee te nemen in de nieuwe masterplannen en in de procedure rond onderbezetting. Ze beveelt Hacosi ook aan om een verhuisstrategie uit te werken met onder meer aandacht voor de begeleiding van muterende huurders omwille van onder- of overbezetting.

Hacosi kan misschien meer doen met de resultaten van de huurdersbevragingen. De VC raadt aan over de geselecteerde actiepunten en de resultaten van de huurdersenquête meer te communiceren.

Het volledige visitatierapport is te vinden op onze website en de website van Wonen-Vlaanderen.

www.hacosi.be & www.wonenvlaanderen.be