

## Iedereen spreekt Nederlands

**De Vlaamse overheid heeft de taalbereidheid omgevormd tot een taalkennisvereiste. Dat wil zeggen dat nieuwe sociale huurders binnen het jaar dat hun huurovereenkomst start, moeten kunnen aantonen dat zij de juiste taalkennis hebben (niveau A1 volgens het Europees Referentiekader voor Talen).**

Hoe kan je dit aantonen:

- Je bent leerling aan een instelling met Nederlands als onderwijstaal.
- Je hebt een opleiding voltooid aan een onderwijsinstelling.
- Je hebt een bewijs van basistaalvaardigheid Nederlands.
- Je hebt een certificaat Nederlands als vreemde taal.

Heb je het verplichte basisniveau nog niet?

Een medewerker van de GMH kan een sneltest afnemen.

- Ben je geslaagd? Dan voldoe je aan de taalkennisvereiste.
- Ben je niet geslaagd? De GMH verwijst je door naar het Agentschap Integratie en inburgering. Daar zal met jou bekeken worden welke cursus en onderwijsinstelling het beste bij je past.

In sommige gevallen kan je uitstel krijgen om de taalkennisvereiste aan te tonen:

- Je kon omwille van je beroep of om medische of persoonlijke redenen de opleiding niet starten.
- Er waren geen gepaste opleidingen tijdig beschikbaar.

Er zijn enkele vrijstellingen.

Dat wil zeggen dat je niet moet voldoen aan de taalkennisvereiste in volgende gevallen:

- Je hebt een verklaring van uitgeleerdheid.
- Je hebt een medisch attest of verklaring waarin staat dat je door een ernstige ziekte, mentale of fysieke handicap het basisniveau Nederlands nooit kan halen.

### Belangrijk!

**De taalkennisvereiste is een huurdersverplichting!**

**Als je na 1 jaar niet voldoet aan de taalkennisvereiste, dan kan de toezichthouder je een boete opleggen tussen €25 en €5000. Je krijgt ook een nieuwe termijn opgelegd waarbinnen je het basisniveau Nederlands moet behalen. De toezichthouder volgt je dossier verder op.**

AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING

Contactpunt Sint-Niklaas  
Grote Peperstraat 4  
9100 Sint-Niklaas

sint-niklaas@integratie-inburgering.be

+32 2 701 75 00

ENKEL OP AFSpraak

## Brandveilige woning

**Ons land en ook onze huisvestingsmaatschappij werden de voorbije maanden weer opgeschrikt door een aantal woningbranden.**

Hoe kan je vermijden dat er in jouw woning brand ontstaat en wat moet je doen als het toch gebeurt? We geven je graag enkele tips:

- Verkeerd gebruik van elektrische toestellen is gevaarlijk. Lees steeds de gebruiksaanwijzing.
- Laad elektrische toestellen zoals laptops, smartphones en batterijen niet 's nachts op. Als toestellen te lang opladen, worden ze warm. Controleer ook zeker of de kabels nog in goede staat zijn.
- Rookmelders moet je goed onderhouden. Maak de rookmelder 1 keer per maand voorzichtig stofvrij. Test geregeld of ze nog werken.
- Stel een evacuatieplan op met je gezin en betrek je kinderen hierbij. Ook met kleuters kan je al praten over brandveiligheid. Zorg ervoor dat elke huisgenoot de vluchtroute kent en spreek een verzamelplaats (buiten) af.

## Vluchtplan bij brand

Brandt het in jouw woning of gebouw? Reageer dan direct:



Sluit ramen en deuren.



Ga naar buiten.



Verwittig de brandweer  
via het nummer 112.

Beste bewoner

Heel kort hebben we van onze vrijheid mogen genieten ... en corona is terug van nooit weggeweest.

Ikzelf, terwijl ik dit voorwoord schrijf, ben thuis in isolatie omdat ik een besmetting heb opgelopen, ondanks twee vaccinaties. Maar wellicht dankzij die twee vaccinaties verloopt de ziekte redelijk rustig. Daarom: als u nog niet gevaccineerd zou zijn: laat u vaccineren! En draag gerust weer uw mondkapje – wacht niet tot de overheden het verplichten. In de voorbije maanden hebben ook meerdere medewerkers van de GMH een periode van quarantaine moeten respecteren. Dankzij de moderne hulpmiddelen is de werking van de GMH echter nooit stilgevallen – integendeel!

In februari hebben de medewerkers hun beste beentje moeten voorzetten, om de leden van de visitatiecommissie alle documenten te bezorgen waar zij naar vroegen, en uitleg te verschaffen waar nodig. Ook onze externe partners werden bevraagd – gemeente, OCMW en nog anderen – en allen hebben de werking en samenwerking met de GMH als positief bestempeld.

Dat alles heeft ertoe geleid, dat het uiteindelijke rapport dat door de visitatiecommissie aan de minister is overgemaakt op bijna alle deelgebieden een 'goed' heeft gekregen, wat ook felicitaties van de minister heeft opgeleverd. U kunt de samenvatting van het rapport elders in dit krantje lezen. Hebt u vragen, dan mag u die altijd aan ons stellen!

Ondertussen bereidt de GMH zich voor op haar 100<sup>ste</sup> verjaardag in 2022. We willen er een feestelijk jaar van maken, voor iedereen: voor u als huurder, voor de medewerkers, voor het bestuur en voor heel Beveren en Kruibeke! Creatieve ideeën zijn altijd welkom!

Tezelfdertijd moet GMH zich voorbereiden op een gedaantewisseling: vanaf 1 januari 2023 wordt de GMH een woonmaatschappij en zullen het sociaal verhuurkantoor en misschien nog andere partners deel uitmaken van deze woonmaatschappij.

Zo ziet u: GMH wordt 100 jaar, maar rusten op onze lauweren zit er niet bij! Wij houden u in dit krantje op de hoogte van alle recente ontwikkelingen!

In afwachting: hou het veilig en gezond!

Ann Cools  
voorzitter GMH



## Het visitatierapport is binnen!

Een visitatie? Wat is dat?

De Vlaamse overheid beoordeelt elke sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) op haar prestaties. Een commissie die door de overheid wordt aangesteld 'visiteert' om de vier jaar elke SHM. De prestaties waaraan de huisvestingsmaatschappij moet voldoen, liggen vast in een besluit van de Vlaamse Regering.

Elke SHM wordt beoordeeld op:

1. de beschikbaarheid van woningen
2. de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving
3. de betaalbaarheid
4. het sociaal beleid
5. de financiële leefbaarheid
6. de klantgerichtheid

De prestatiebeoordeling geeft een beeld van de werking van de SHM. Daartoe vergelijkt men zoveel mogelijk objectieve gegevens van verschillende huisvestingsmaatschappijen met elkaar: huurlasten, achterstal, aantal nieuwe woningen, financiële toestand van het bedrijf... Zo zou het kunnen dat een huisvestingsmaatschappij bijvoorbeeld hoog scoort op 'veel nieuwe woningen' maar daardoor misschien slecht scoort op de 'financiële toestand'. Je leest het al, zo'n prestatiebeoordeling is dus een evenwichtsoefening!

### Goeie punten

**Begin 2021 bezocht de visitatiecommissie onze huisvestingsmaatschappij, de GMH.**

**De visitatiecommissie heeft de GMH op alle onderdelen de beoordeling 'goed' gegeven behalve op het item 'organiseren van een klantentevredenheidsmeting'.**

De minister keurde het rapport van de visitatiecommissie goed en in zijn begeleidend schrijven feliciteerde hij ons met onze mooie resultaten. Ziehier een uittreksel uit zijn brief:

***Gefeliciteerd met de goede prestaties op 16 operationele doelstellingen (OD's). Eén OD wordt door de visitatiecommissie als 'verbetering vatbaar' beoordeeld, maar uw reactie voorziet daartoe in verbeteracties. Ik stel ook vast dat u erin geslaagd bent om sinds de vorige visitatie uw prestaties op enkele als 'voor verbetering vatbaar' beoordeelde OD's dermate te verbeteren dat deze nu aan de vooropgestelde vereisten voldoen.***

De minister gaf nog volgende aanbevelingen mee:

***'Werk een degelijke informatie-, meldings- en opvolgingscommunicatie over de uit te voeren herstellings- en onderhoudswerken uit.'***

Ons plan en actie

Om nog beter zicht te krijgen op de opvolging van uit te voeren herstellings- en onderhoudswerken wil de GMH een soort opvolgingssysteem uitwerken zodat de GMH beter kan opvolgen wanneer de werken uitgevoerd zijn. De raad van bestuur van de GMH ondersteunt de investering in een dergelijk softwaresysteem. Ondertussen is de GMH reeds in dialoog met én haar softwareleverancier én haar webmaster om een dergelijk systeem uit te werken.

Een andere piste is werken met een klantenportaal waarbij huurders de workflow kunnen meevolgen. Deze piste zal in een latere fase worden onderzocht. Immers, naar aanleiding van onze bevraging 'IEDEREEN MEE', bleek de digitalisering van onze huurders nog (te) beperkt.



## 'Integreer het organiseren van op systematische en objectieve wijze afgenomen tevredenheidsmetingen in de werking.'

### Ons plan en actie

Naast de zogenaamde 'warme' metingen (van persoon tot persoon, niet anoniem, huurderstevredenheidsmetingen, ...), werd in het verleden reeds een eerste algemene, anonieme meting gedaan. Deze meting was inderdaad nog geen systematische meting. De GMH gaat hier echter een gewoonte van maken en de huurdersenquêtes als tool gebruiken om het beleid te inspireren en om sommige zaken direct aan te sturen.

### En tot slot

**Een visitatie, een doorlichting, een onderzoek, ... Hoe het ook genoemd wordt, het neemt veel tijd en energie in beslag! We gaan graag met de bevindingen aan de slag gaan om onze dienstverlening te verbeteren. Wordt zeker vervolgd....**



## Fragmenten rechtstreeks uit het rapport

### 'WEDEROM EEN RAPPORT MET OVERWEGEND POSITIEVE WAARDERINGEN'

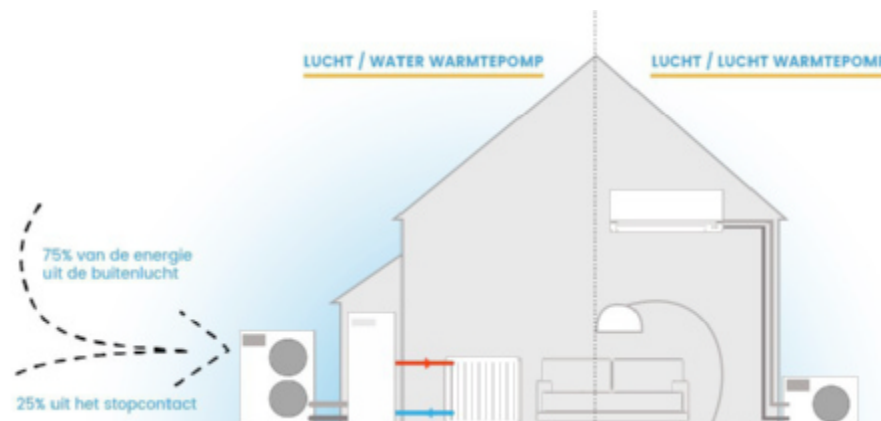
'De vorige visitatie dateert van 2015. De SHM kreeg toen overwegend goede waarderingen. Enkel voor 'financiële leefbaarheid' (OD 5.1) en voor 'kostenbeheersing' (OD 5.2) was er een voor verbetering vatbaar. De exploitatie van het patrimonium was onvoldoende kostendekkend en GMH had veel (vooral kleinere en duurder) projecten die de financiële leefbaarheid op de langere termijn zouden hypothekeren. De visitatiecommissie 2021 stelt vast dat GMH haar goede werking behoudt en zelfs versterkt. Voor haar nieuwbouw- en renovatieprojecten deed GMH een heroverweging van projecten en ambities. Zo is de groei in woningaantal kleiner dan in 2015 was vooropgesteld. Waar mogelijk werden marktconforme leningen beëindigd en de liquide middelen namen toe. GMH zette in op een verdere kostenbeheersing. Resultaat is dat GMH in het visitatierapport 2021 op één na voor alle operationele doelstellingen (OD's) een score goed krijgt. Enkel voor 'tevredenheid van klanten meten' (OD 6.3) wordt een 'voor verbetering vatbaar' toegekend. Daarnaast zijn er meerdere aanbevelingen die het mogelijk moeten maken meer efficiëntie te bekomen. Deze aanbevelingen staan in onderstaande tekst in vet lettertype aangeduid. De visitatiecommissie 2021 stelt vast dat GMH een centrale rol opneemt in meerdere breed gerichte woonprojecten in de regio, samenwerking zoekt en de meerwaarde hiervan inziet. Het is een SHM die duurzaamheid en energiezuinigheid in haar DNA heeft gevoegd, het sociaal beheer van het patrimonium en huurders in de vingers heeft alsook haar financieel beleid heeft uitgeklaard en opvolgt. Een goede communicatie is voor haar een belangrijk aandachtspunt.'

### 'EEN BREED GERICHTE MEERWAARDE ZOEKENDE WOONACTOR'

In de periode 2015-2019 realiseerde GMH jaarlijks gemiddeld 22 nieuwe wooneenheden, doch een veelvoud hiervan staat gepland. De planning van GMH reikt tot 2026. De in het BSO vooropgestelde groei in het sociaal huuraanbod wordt gehaald. De projecten zijn afgestemd op de vraag, door vooral kleinere woningen en appartementen te bouwen. Grotere woningen worden vrijgemaakt door de onderbezetting goed op te volgen en deze huurders te stimuleren tot een mutatie. Opmerkelijk is dat bij meerdere projecten zowel private als publieke partners betrokken zijn. Meermaals neemt de SHM het initiatief tot opmaak van een breed masterplan, waarin renovatie, nieuwbouw, het openbaar domein, landschapsinrichting, duurzaamheid én samenwerking belangrijke aandachtspunten vormen. Soms neemt de SHM de rol van bouwheer op, soms staat ze er als constructieve partner. Meerdere projecten krijgen een maatschappelijke meerwaarde, door bijvoorbeeld een gemeenschapscentrum of woningen voor een bijzondere doelgroep te voorzien, of door ook het openbaar domein aan te pakken. Bij alle grondaankopen en projecten van GMH is het belang van een goede ruimtelijke ordening en opbouwende samenwerking nooit ver weg. GMH zet haar expertise op het vlak van ruimtelijke ordening en architectuur in om tot doordachte en prijsbewuste ontwerpen te komen.'

### 'MET BIJZONDERE AANDACHT VOOR DUURZAAMHEID EN ENERGIE'

'De aandacht voor duurzaamheid is steeds een belangrijk item in de opmaak van de masterplannen. Dit wordt ook zichtbaar in het renovatievraagstuk. De SHM heeft de voorbije jaren vooral ingezet op energierenovaties (het ERP-2020 programma) en een aantal duurzaamheidsprojecten. En de SHM gaat verder. Sinds 2018 werkt ze aan een renovatieprogramma met de ambitie om heel haar patrimonium te laten beantwoorden aan de energiedoelstellingen 2050, hier 'Traject 2050' genoemd. Ze legt zichzelf alvast op geen investeringen meer te doen die niet zijn afgestemd op deze norm. Daartoe verfijnt de SHM gaandeweg haar renovatieplannen. Het is belangrijk dat de SHM voor alle betrokken woninggroepen onderzoekt waar een meer integrale aanpak wenselijk is. Hierbij dient ze rekening te houden met de gewenste ontwikkeling van de diverse wijken en de woningtypes versus gewenste woningaanbod.'



### 'HET SOCIAAL BEHEER IN DE VINGERS'

'GMH voorziet in een aangepaste ondersteuning van haar huurders, vanaf de start van de huurovereenkomst tot het einde, en dit voor zowel sociale als voor technische aspecten. Huisbezoeken en samenwerking met haar netwerk van actoren zijn daartoe belangrijke elementen. De SHM biedt de nodige ondersteuning bij vragen tot het aanpassen van de woning, bij onderbezet en overbezet wonen en bij een noodzakelijke verhuis naar aanleiding van een renovatie. GMH heeft een duidelijke strategie om uithuiszettingen te vermijden en past deze strategie ook consequent toe. De SHM zoekt - samen met de huurder - naar mogelijke oplossingen en schakelt hiervoor de betrokken OCMW's mee in. Ze heeft haar aanpak van leefbaarheid tot op actieniveau uitgeschreven. Hierin voorziet ze in preventieve en curatieve acties. GMH gaat in gesprek met huurders bij noodzakelijke verhuisbewegingen en ondersteunt constructieve bewonersinitiatieven. GMH heeft een goed zicht op de samenstelling van de huurlasten en tracht deze zo laag mogelijk te houden, onder meer door huurders te betrekken in de te maken keuzes over bijvoorbeeld het groenonderhoud. De SHM zweert nog bij een traditionele toewijzing, waarbij eerst de reactie van de hoogst gerangschikte kandidaat wordt afgewacht, vooraleer de 2de kandidaat wordt uitgenodigd de woning te bezichtigen, wat veelal een langer durende toewijzingsperiode betekent. Deze aanpak steekt schril af tegen de hoge leegstand, tegen de grote mutatiebeweging wegens onderbezetting, en tegen de komende grote verhuisbewegingen omwille van renovatiewerken, waarvoor een goede doorstroming / snelle toewijzing aangewezen is. De SHM dient te onderzoeken of ze haar strategie rond toewijzing niet moet bijschaven.'

### 'HAAR FINANCIËEL BELEID UITGEKLAARD EN OPGEVOLGD'

'De financiële gezondheidsindex (FIGI) is goed, evenals de onderliggende financiële ratio's voor de voorbije periode. De liquiditeitspositie is voldoende en wordt versterkt door de koopactiviteiten. In vergelijking met de vorige visitatieperiode heeft GMH de kostenbeheersing duidelijk beter onder de knie. GMH heeft goed inzicht in de kostenstructuur en de verdeling van kosten over de koop- en huuractiviteit. Ze voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, waarbij ze vertrekt van een strikte en duidelijke procedure en een gedetailleerd inzicht in het ontstaan van de achterstallen. De SHM neemt maatregelen om domicilie- en sociale fraude op te sporen en aan GMH maakt gebruik van de financiële planning om zo de financiële leefbaarheid voor de volgende jaren bespreekbaar te maken en haar werking te kunnen bijsturen. GMH kan de transparantie van de financiële planning nog vergroten door vooral de renovaties meer navolgbaar en gespecificeerd op te nemen.'

### 'BEWUST VAN HET BELANG VAN EEN GOEDE COMMUNICATIE'

Huurders en actoren zijn tevreden over de schriftelijke en mondelinge communicatie die GMH voert. Medewerkers zijn aanspreekbaar en staan open voor een constructief gesprek. GMH communiceert correct met actoren, zoals de VMSW en het agentschap Wonen-Vlaanderen. Woon- en welzijnsactoren en ambtenaren van de betrokken gemeenten geven aan dat de SHM een constructieve en open partner is om mee samen te werken. De SHM stelt zich transparant en open op en neemt zelf het initiatief om nieuwe inzichten bespreekbaar te maken. Actoren en huurders zijn minder tevreden over de communicatie bij gemelde herstellingen en onderhoudswerken. De SHM dient dan ook haar informatie-, meldings- en opvolgingscommunicatie over de uit te voeren herstellings- en onderhoudswerken bij te sturen.

## Naar 1 plaats voor alle vragen rond sociaal wonen

Een klantvriendelijke gemeente ...

Als u momenteel kandidaat bent voor een sociale huurwoning, moet u zich laten 'opschrijven' op verschillende wachtlijsten: die van de GMH, die van Sociaal Verhuurkantoor (SOVEKA), en in sommige gevallen kan u zelfs terecht bij het OCMW.

Ook als u kandidaat bent om een sociale woning te kopen, of u wil een bescheiden kavel kopen om er achteraf zelf uw stulpje op te zetten, moet u zich aanmelden bij verschillende instanties: bij de GMH, bij de Waasse Landmaatschappij en bij de gemeente.

Zowel als kandidaat-huurder, als als kandidaat-koper moet u zich echter naar verschillende plaatsen begeven om u te laten opschrijven. Dat is niet klantvriendelijk.

Daar wilde de Vlaamse Regering iets aan doen: zij wil dat vanaf 01/01/2023 alle kandidaat-huurders en kandidaat-kopers van sociale woningen slechts naar een plek per gemeente moeten gaan om geholpen worden.

Voor Beveren betekent dit, dat de GMH er alvast één broertje (of zusje) bij krijgt, namelijk het sociaal verhuurkantoor.

Dat dit voor de medewerkers van de GMH een uitdaging wordt, is wel zeker. Voor de huurders/kopers verandert er niets.

Bovendien ...

Op 26 oktober II besliste de gemeenteraad van Beveren om de zeer gewaardeerde samenwerking met Kruibeke verder te zetten. Kruibeke had dit al beslist in haar gemeenteraad van juni II. Of andere van de ons omringende gemeenten zich nog bij ons willen aansluiten zal de toekomst uitwijzen!

U hoort nog van ons!



## Leegstaande woningen in jouw straat?

Misschien heb jij je al eens afgevraagd waarom sommige woningen of appartementen in jouw straat voor langere tijd leeg staan. Er zijn toch veel kandidaten en lange wachtlijsten? Goeie vraag!

Telkens een huurder verhuist en een pand leeg komt te staan, maakt de huisvestingsmaatschappij een overweging. Aan de ene kant moeten we het patrimonium in orde houden en voortdurend aanpassen aan de nieuwe energienormen. Aan de andere kant moeten we als bedrijf financieel overleven. Een onderhoudsplan op lange termijn helpt bij het maken van de juiste beslissing.

### Verkopen?

Oude woningen die niet meer in een woninggroep liggen, of die moeilijk te renoveren zijn, worden openbaar verkocht. Op onze website vind je de lijst van woningen die binnenkort verkocht worden.

### Renoveren?

Vaak zijn woninggroepen die lang geleden gelijktijdig gebouwd werden, ook gelijktijdig toe aan renovatie. Het is een stuk goedkoper om deze woongelegenheden in groep te renoveren. De aannemer kan beter plannen en telkens dezelfde handelingen uitvoeren. Dit noemt men structurele renovatie (bv. 60 appartementen in de Melkaderlaan te Kallo).

## Geen muis in huis! 5 tips tegen muizen

Muizen kunnen door de kleinste spleten en gaten in huis geraken. In huis vinden muizen gemakkelijk eten. Dat zorgt voor overlast: ze bijten in verpakkingen, kabels en ... laten uitwerpselen achter.

Hou jouw huis muizenvrij. We geven 5 tips:

- Hou de keuken proper. Poets je woning regelmatig.
- Gooi afval meteen weg. Bewaar etensresten in gesloten verpakkingen.
- Zorg voor vuilnisbakken met een deksel. Sluit je vuilnisbakken altijd goed af.
- Bewaar eten in stevige, gesloten verpakkingen, zoals bokalen en plastic dozen. Gebruik geen kartonnen dozen of papieren zakken.
- Plaats eten op rekken of in keukenkasten. Plaats eten niet op de grond.



Andere woningen worden één voor één gerenoveerd als dat nodig blijkt op het moment dat ze leeg zijn. Dit is niet-structurele renovatie.

### Huurderswissel?

Woningen of appartementen die nog prima in orde zijn, proberen we zo snel mogelijk te verhuren. De eerste kandidaat op de wachtlijst ontvangt een toewijzingsbrief. De administratie- en antwoordtermijnen zijn door de Vlaamse regering wettelijk bepaald. Bovendien heeft elke kandidaat het recht om 1x te weigeren zonder zijn plaats op de wachtlijst te verliezen. Als de aangeboden woning meerdere keren na elkaar wordt geweigerd, blijft ze daardoor langer leeg staan.

### Vervangingsbouw?

De vraag naar sociale woningen wordt steeds groter. Soms wordt beslist om een groep van oude woningen te vervangen door een groter aantal en meer energiezuinige sociale woongelegenheden. Voor de start van het bouwproject, moeten alle woningen in die groep eerst leeg komen te staan.