

Activiteitenverslag 2014 Woondienst Regio Roeselare

Ardooie-Hooglede-Lichtervelde-Moorslede-Staden-Roeselare



woondienst
REGIO ROESELARE

ARDOOIE – HOOGLEDE – LICHTERVELDE – MOORSLEDE – ROESELARE - STADEN

Botermarkt 2, 8800 Roeselare, tel. 051 26.24.36, lgoddyn@roeselare.be

Voorwoord

In het werkingsjaar 2014 werden heel wat acties gestart die opgenomen waren in de beleidsplanning van de verschillende gemeenten. De woonbeleidsvisie omzetten naar lokale acties op maat van elke gemeente vraagt een specifieke aanpak, waar regelmatig overleg met de beleidsmakers en ambtenaren onontbeerlijk is. De woondienst ondersteunt elke gemeente binnen haar werkingsgebied in het opnemen van de regisseursrol inzake woonbeleid.

In de raad van bestuur van 12-03-2014 werd het financiële meerjarenplan van de projectvereniging goedgekeurd voor de periode 2013-2018. Deze meerjarenplanning schept het kader waarbinnen de Woondienst in de komende jaren haar werking kan continueren en verder uitbouwen.

Op vlak van klantgerichte dienstverlening stagneerde het aantal loketvragen tot 7864 klantenbezoeken. De upgrade van de website bleek een schot in de roos. Heel wat burgers maken gebruik van het online contactformulier of vinden de toegang via sociale media. De nieuwsbrieven van de woondienst richten zich eerder naar de professionelen en geven telkens een overzicht van nieuwe wetgeving, inhoudelijke acties en komende initiatieven.

Op vlak van woningkwaliteit was er in 2014 heel wat beweging. Het aantal klachten van huurders over de woningkwaliteit neemt jaar na jaar verder toe. De woondienst gaat verder op de ingeslagen weg door verhuurders te ondersteunen in het conform plaatsen van hun eigendom. De bemiddelende rol tussen huurder en verhuurder leidt vaak tot de beste oplossing voor alle partijen. In de gemeente Staden werd de problematiek van buitenlandse arbeiders onder de loep genomen. Deze testcase toont aan dat huisvesting voor deze groep personen een complex probleem is, dat het best met verschillende diensten kan worden opgenomen. Het gevolgde traject kan in de komende jaren ook opgestart worden in de andere gemeenten van het IGS.

Uit de resultaten van de activiteit woonbegeleiding blijkt dat het voor heel wat gezinnen moeilijk is om zich te handhaven op de huisvestingsmarkt. Ook een aanbod van woonbegeleiding buiten de sociale huisvestingsmarkt is op vlak van preventie voor uithuiszetting en overlast een noodzaak. De woonbegeleidster van de Woondienst nam opnieuw heel wat dossiers op bij deze kwetsbare gezinnen. In 2014 werd ook verder werk gemaakt van het Project Proef-Wonen–Midden-West-Vlaanderen, waarvoor een bovenlokaal toewijzingsreglement wordt uitgewerkt. Doelstelling hierbij is om het model Proef Wonen in 2015 te integreren in de reguliere werking.

Huishoudelijke energie blijft een hot item. Naast de vele energievragen (groepsaankoop, V-test, energieproblemen, ...) ging de stad Roeselare van start met het project 'Samen bouwen aan een duurzame (t)huis'. Het project beoogt duurzame woningrenovatie door overheden en private partners samen te brengen en gezinnen op maat te begeleiden. De verkregen resultaten uit dit project zullen in de komende jaren ongetwijfeld voor inspiratie zorgen om verdere acties te ontwikkelen binnen dit thema in de stad en de regio. Het relaas van dit boeiend werkingsjaar vindt u in bijgaand jaarverslag. Veel leesplezier.

Lieven Goddyn
Projectcoördinator

In het activiteitenverslag wordt een overzicht en evaluatie gegeven van de verschillende activiteiten en meetindicatoren zoals deze bepaald werden in het projectdossier. In de bijlagen vindt u de gegevens en cijfers per deelnemende gemeente.

Activiteit 1 : Ontwikkeling van een gemeentelijke beleidsvisie

Inhoudelijk

Bij de start van legislatuur in 2013 werden de krijtlijnen van het woonbeleid op initiatief van de woondienst in elke gemeente vastgelegd. Dit resulteerde in concrete acties die binnen het algemeen beleid van de gemeente (BBC) werden opgenomen. In 2014 ondersteunde de woondienst de gemeenten en O.C.M.W.'s in het ontrollen van deze acties. Eind 2014 werd in elke gemeente in het lokaal woonoverleg een tussentijdse evaluatie gemaakt van het gevoerde beleid.

In de stad Roeselare werd een Beleidstekst Wonen uitgewerkt. De strategische doelstellingen op vlak van huisvesting werden opgenomen in het stedelijk meerjarenplan. De uitvoeringsstatus van het actieprogramma werd geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

Meetindicatoren :

- 6 Goedgekeurde beleidsplannen met inbegrip van een woonbeleidsvisie

In alle gemeenten werd een woonplan uitgewerkt (met uitzondering van de gemeente Ardoonie). Aan dit woonplan werd een actieprogramma gekoppeld voor de periode 2014-2019. De opgenomen acties werden afgetoetst en opgenomen binnen het algemeen beleidsprogramma van de gemeenten. Op het lokaal woonoverleg van deze gemeenten werd eind 2014 een stand van zaken opgemaakt inzake de geplande acties. De gemeente Ardoonie besliste om geen specifieke woonbeleidsacties op te nemen in hun gemeentelijke beleidsplanning. Alle activiteiten die opgenomen zijn in het subsidiedossier 2013-2015 van de projectvereniging Woondienst Regio Roeselare kwamen, net als in de andere gemeenten, wel aan bod.

In de stad Roeselare werden de strategische doelstellingen opgenomen in het stedelijk meerjarenplan. Jaarlijks wordt een opvolgingsrapport opgesteld omtrent de uit te voeren acties.

- Woonmonitoring resultaten in elke gemeente

De lokale huisvestingssituatie wordt doorheen de tijd gescreend op basis van een 20-tal parameters. Deze methodiek wordt door de Woondienst ook in de kleine gemeenten uitgebouwd. De monitoring levert een jaarlijks opvolgingsrapport op. Het opvolgingsrapport zal worden voorgelegd aan het lokaal woonoverleg van de gemeenten in 2015. In Roeselare is de woonmonitor volledig uitgewerkt en resulteert dit eveneens in een opvolgingsrapport van het woonbeleid.

- 2 gepubliceerde nieuwsbrieven

In werkingsjaar 2014 werden 3 nieuwsbrieven ontwikkeld door de woondienst Regio Roeselare. De nieuwsbrieven richten zich voornamelijk naar professionelen die in meer of

mindere mate binding hebben met het woonbeleid. De nieuwsbrief probeert op een laagdrempelige manier te informeren omtrent gewijzigde wetgeving, nieuwe initiatieven, good practices, ...

Op vlak van communicatie naar de burger kreeg de website een nieuwe look. Het aantal bezoekers van de website kende vorig jaar een enorme toename. We merken eveneens dat het ter beschikking stellen van informatie via de sociale media absoluut nodig is om 'jonge gezinnen' te bereiken. De woondienst integreerde op de website een online contactformulier en een toegang via sociale media.

- Eindverslag en evaluatie project Proef-Wonen-Midden-West-Vlaanderen.

In oorsprong liep het proefproject Proef Wonen af op 31-08-2014. Het quotum van het aantal begeleidingen in het kader van dit project werd voor de regio Roeselare gehaald. De termijn van het project werd door de Vlaamse overheid met één jaar verlengd. De doelstelling hierbij is dat het project aan de hand van een stappenplan een bovenlokaal toewijzingsreglement kan uitwerken, zodanig de methodiek van Proef Wonen geïntegreerd wordt binnen het reguliere toewijzingskader van de betrokken sociale huisvestingsmaatschappijen en de werking van de welzijnspartners, die instaan voor de begeleiding.

In 2014 werd tijdens verschillende vergadermomenten het toewijzingsreglement verder uitgewerkt. Dit reglement, inclusief doelgroepenplan, zal voorgelegd worden aan de gemeenteraden in mei 2015. De Woondienst Regio Roeselare wordt nauw betrokken bij het ontwikkelen van het toewijzingsreglement via de kern en stuurgroep van het project. De projectvereniging zorgt eveneens voor de inhoudelijke inbreng inzake het doelgroepenplan. De woonbemiddelaar of sociaal adviseur neemt deel aan de Teams Proef Wonen, die instaan voor de selectie en evaluatie van kandidaten en hun begeleidingstraject.

Opgenomen acties omtrent woonbeleid buiten de meetindicatoren :

- In de gemeente Hoogdele werd een lokaal toewijzingsreglement uitgewerkt, dat in november 2014 de goedkeuring kreeg van de minister. Ook in Roeselare en Lichtervelde werd in een werkgroep geanalyseerd of het zinvol is om een lokaal toewijzingsreglement uit te werken naast het bovenlokaal reglement Proef Wonen.

- In de stad Roeselare werd gestart met een systematisch overleg met de lokale immokantoren. De werking leert dat heel wat cliënten zonder resultaat op zoek gaan naar een geschikte huurwoning. Overleg met de immokantoren, het aanbieden van een lijst van "te huur staande" woningen en de werking van woonbuddy's probeert aan deze nood een oplossing te bieden.

- De O.C.M.W.'s van Moorslede en Hoogdele bouwen hun capaciteit aan sociale huisvesting verder uit door het ontwikkelen van eigen projecten. De woondienst bood in 2014 ondersteuning in het uitwerken of bijwerken van het intern huurreglement voor deze woongelegenheden.

- De cel wijkwerking stimuleert initiatieven om de sociale beleving in de buurt te verbeteren en heeft een signaalfunctie wanneer zich problemen voortdoen in een bepaalde wijk of straat. In 2014 werd er een 7-tal keer bijeengekomen. De agendapunten waren ondermeer: volkstuinen, tegeltuinen, problematiek glasbollen enz. De stafmedewerker

woonbeleid van de Woondienst Regio Roeselare nam deel aan deze vergadermomenten en deed zijn inbreng vanuit het luik woonbeleid.

- In navolging van de ambitienota Gitsestraat, Roeselare werd er d.m.v. een 6-tal workshops in 2014 overleg gepleegd tussen de private ontwikkelaars en stad Roeselare. De doelstelling van de workshops was om tot een volwaardig inrichtingsplan te komen voor site Gitsestraat en bewaken dat de richtlijnen uit de ambitienota werden toegepast. Enkele woonthema's uit de ambitienota zijn: vernieuwende woonvormen (o.a. cohousing, gemeenschappelijke tuinen, enz), aanbod aan sociale woningen, mix aan typologieën, duurzame en energiezuinige woningen,... De woondienst werpt zich op als trekker van deze werkgroep

- De stad Roeselare wenst verder werk te maken van een stedenbouwkundige verordening. In 2014 vonden er 2 overleggen plaats met de werkgroep stedenbouwkundige verordening. Vanuit verschillende diensten werden er verschillende topics opgesteld die in de verordening wenselijk zijn. Gezien de drukte binnen de stadsdiensten, werd beslist om de opmaak van een algemene stedenbouwkundige verordening uit te besteden aan een externe werkgroep. De opmaak van een stedenbouwkundige verordening omtrent woningkwaliteit bij meergezinswoningen leeft ook in de andere gemeenten. De diensten stedenbouw van deze gemeenten kunnen terecht bij de woondienst voor ondersteuning op dit thema.

Activiteit 2 : Het faciliteren van het lokaal woonoverleg met alle woonactoren

Inhoudelijk

Het lokaal woonoverleg heeft zich in de laatste jaren in elke gemeente verder ontwikkeld tot het overlegmoment inzake woonbeleid. In alle gemeenten werd de doelstelling van 2 lokale bijeenkomsten van het lokaal woonoverleg in 2014 gehaald. Naast de vaste agenda-items zoals advies sociale huisvesting, opvolging B.S.O., ... is het lokaal woonoverleg de motor voor het lokale woonbeleid. Het platform biedt de mogelijkheid om optimaal in te spelen op een lokale situatie, zoals bv. de grote toename van appartementen in een dorpskern of de huisvesting van buitenlandse arbeiders. De woondienst neemt de rol op als trekker van het lokaal woonoverleg. Samen met de gemeentelijke diensten staat de woondienst in voor de inhoudelijke voorbereiding en verslaggeving van het overleg. In de meeste gemeenten werden op agenda ook de lokale welzijnsactoren betrokken in het lokaal woonoverleg. Dit was o.a. het geval voor de voorstelling van de methodiek Proef Wonen.

Meetindicatoren :

- Per gemeente 1 themagericht lokaal woonoverleg
- Onderzoek naar de invoering van een lokaal toewijzingsreglement
- Evaluatiedocument bindend sociaal objectief.
- Overlegmoment met deelnemers van een bovenlokaal woonoverleg
- Bespreking werkingsverslag Woondienst 2013

Uitgevoerde activiteiten

- *Per gemeente 1 themagericht lokaal woonoverleg*

In de gemeenten Hooglede, Moorslede, Lichtervelde en Staden werd de methodiek Proef Wonen Midden West Vlaanderen uitgebreid besproken op het lokaal woonoverleg. Hierbij werden telkens de lokale welzijnspartners uitgenodigd op de vergadering. Waar nodig werd een extra infomoment belegd met de welzijnsactoren om specifiek het potentieel en de verdere uitwerking van de methodiek toe te lichten. De gemeente Ardooie besliste om niet te participeren binnen Proef Wonen. Het lokaal woonoverleg in deze gemeente bleef inhoudelijk een verdere bespreking van lokale thema's en projecten.

In Roeselare werd vanuit het lokaal woonoverleg een specifieke werkgroep "lokaal toewijzingsreglement" samengesteld uit woon- en welzijnsactoren. Een doorlichting van de sociale huisvestingssituatie en het potentieel van Proef Wonen werd hier besproken.

In alle gemeenten werd vlot het quotum van twee bijeenkomsten van het lokaal woonoverleg bereikt.

(bijlage 2.1.: overzicht van de bijeenkomsten van het LWO in de deelnemende gemeenten)

- *Onderzoek naar de invoering van een lokaal toewijzingsreglement*

Op dit item bevinden de gemeenten in het werkingsgebied zich in een verschillend stadium. De gemeente Hooglede en de minister keurden in 2014 het lokaal toewijzingsreglement goed. Dit reglement neemt twee doelgroepen op : personen met een beperking en senioren. De uitwerking van het lokaal toewijzingsreglement en vooral het

doelgroepenplan bleek een tijdsintensieve bezigheid. In de gemeente Lichtervelde werd tweemaal samengekomen met een werkgroep vanuit het lokaal woonoverleg, die de opmaak van een lokaal toewijzingsreglement onderzocht. Analyses van de wachtlijsten en afspraken in kader van het bovenlokaal toewijzingsreglement Proef Wonen, dat gefinaliseerd wordt in 2015, deden besluiten dat een eigen lokaal toewijzingsreglement (momenteel) weinig zinvol was.

In de gemeenten Ardoonie, Moorslede en Staden werd een doorlichting gemaakt of geactualiseerd van de vraag en het aanbod naar sociale huisvesting. In elke gemeente werd ook de impact van de 3-6 regel (lokale binding) geëvalueerd.

De stad Roeselare maakte net als de omringende gemeenten de analyse van vraag en aanbod op vlak van sociale huisvesting. De werkgroep lokaal toewijzingsreglement kwam in 2014 eenmaal samen en wenst in 2015 haar activiteiten af te ronden.

- Evaluatiedocument bindend sociaal objectief

De Woondienst regio Roeselare heeft reeds bij de start van de werking een document en methodiek ontwikkeld dat de opvolging van het bindend sociaal objectief moet bijhouden. Dit document en de opeenvolgende besprekingen in het lokaal woonoverleg zorgt er voor dat hieromtrent tussen de gemeenten en de sociale huisvesters een open dialoog mogelijk is. De sociale huisvestingsmaatschappij stelde in het lokaal woonoverleg haar meerjarenplanning van sociale huurwoningen voor inzake renovatie, verkoop, herbouw, ... per gemeente. Samen met de beschikbare analyses van de wachtlijsten en de typologieën van het huuraanbod zorgt dit op het vlak van sociale huisvesting in de gemeenten voor een onderbouwde visie. Alle inspanningen van de verschillende actoren hebben er mede voor gezorgd dat alle gemeenten binnen het werkingsgebied een positieve evaluatie haalden op de voortgangstoets.

- Overlegmoment met deelnemers van een bovenlokaal woonoverleg

De raad van bestuur van de woondienst besliste om op 22 april 2015 een eerste bovenlokaal woonoverleg te organiseren waarop alle gemeente- en O.C.M.W.-raadsleden van het werkingsgebied zullen worden uitgenodigd. Op dit overleg zullen themagericht een aantal topics uit het woonbeleid voorgesteld worden.

- Bespreking werkingsverslag Woondienst 2013

Het werkingsverslag werd in alle gemeenten geagendeerd ter kennisgeving op de gemeenteraad. De lokale acties en cijfers werden op het lokaal woonoverleg van de verschillende gemeenten gepresenteerd.

Activiteit 3 : Basisinformatie aan inwoners

Inhoudelijk

De registratiegegevens van 2014 tonen aan dat opnieuw heel wat gezinnen beroep deden op het woonloket. In 3 van de 5 gemeenten is het aantal unieke klanten nog gestegen. In Roeselare daalde het aantal klantencontacten beperkt in vergelijking met 2013. Ook dit jaar blijft het opvallend dat de meest gestelde vragen handelen over huishoudelijke energie. Voor vragen rond premies vinden inwoners ook duidelijk de weg naar het woonloket.

Het aantal vragen omtrent huren en verhuren is nog steeds in stijgende lijn. De sociaal adviseur treedt op als schakel tussen de burger en de sociale huisvesting. Dit vindt zijn uitwerking in het inschrijven van kandidaten, het begeleiden bij toewijzingen en het opvolgen van klachten of problemen.

In het luik 'beleid' is er het laatste jaar een lichte stijging in de cijfers merkbaar. Dit is voornamelijk afkomstig van het verhoogde aantal vragen rond ongeschiktheid en onbewoonbaarheid van de woning. De tandem, die de loketbediende en technisch adviseur vormen, blijft een belangrijke meerwaarde in het aanpakken en oplossen van woningkwaliteitsproblemen. De gestelde vragen van cliënten worden integraal bekeken. Hiervoor werd de samenwerking met andere diensten, o.a. huurdersbond, W.V.I. (FRGE-lening), sociale huisvesters, energiesnoeiërs, C.A.W., ... verder geïntensiveerd.

Meetindicatoren :

- Bestendigen van aantal klantencontacten uit werkingsjaar 2013
- Aangepast registratiesysteem
- 1 Specifieke bekendmakingsactie in elke deelnemende gemeente

Uitgevoerde activiteiten

- *Bestendigen van aantal klantencontacten uit werkingsjaar 2013*

In alle deelnemende gemeenten vond een wekelijkse zitdag plaats voor het verstrekken van basisinformatie aan de burger.

Het woonloket Roeselare heeft openingsuren waarbij de burger dagelijks beroep kan doen op de dienstverlening.

(bijlage 3.1.: overzicht van de uitgevoerde zittingen in de deelnemende gemeenten)

(bijlage 3.2. overzicht van de openingsuren Woondienst Roeselare)

(bijlage 3.3. : overzicht van de openingsuren energieloket Roeselare)

Tijdens het woonloket in Lichtervelde, Ardoeie, Staden, Hooglede en Moorslede werden samen 3057 klantencontacten gerealiseerd. Dit is een lichte stijging in vergelijking met het werkingsjaar 2013. (2013: 2970, 2012: 2778, 2011 : 1771 klantencontacten).De woondienst slaagt erin een stabiel aantal contacten te behouden.

In 2014 vonden 2147 unieke bezoekers de weg naar de woonloketten in de deelnemende gemeenten, in 2013 waren dat er 2103 (2012: 2055, 2011: 1146 unieke klanten).

Het woonloket van Roeselare registreerde 4570 klantencontacten in 2014. Dit is iets minder dan 2013 waar 5443 klantencontacten genoteerd werden. In werkingsjaar 2012 werden nog 6195 klantencontacten geregistreerd. De daling heeft voornamelijk te maken met de doorgevoerde wijzigingen op vlak van de lokale premies.

(bijlage 3.4. Registratiegegevens van de woonloketten in de gemeenten Ardooslede, Hooglede, Lichtervelde, Moorslede en Staden)
(bijlage 3.5. Registratiegegevens woondienst Roeselare)

- Aangepast registratiesysteem

Net zoals in de meeste intergemeentelijke woondiensten wordt in de regio Roeselare gebruik gemaakt van het registratieprogramma 'Woonbeheer' van de firma Tales. Dit registratiesysteem werd door onze dienst onderworpen aan een evaluatie. Helaas zijn wij niet in de mogelijkheid alle parameters van het programma aan te passen. Dit probleem werd aangekaart met de firma Tales. Begin 2015 werd door de ontwikkelaars van het programma een nieuwe bevraging gestart inzake het registratieprogramma. In het te volgen traject om tot een performanter registratiesysteem te komen nam de Woondienst Regio Roeselare het voortouw in West-Vlaanderen door de verschillende IGS'en uit de provincie samen te brengen.

- 1 Specifieke bekendmakingsactie in elke deelnemende gemeente

In elke deelnemende gemeente werd informatie omtrent de werking en de bereikbaarheid van de woondienst verspreid via lokale infobladen, nieuwsbrieven en websites. In Staden en Hooglede werd de dienst uitgebreid voorgesteld tijdens een infoavond rond spouwmuurisolatie. Ook in Moorslede werd een bekendmakingsactie voltrokken tijdens een infomoment rond dakisolatie.

De brochures die werden opgemaakt omtrent lokale en bovenlokale premies worden standaard meegegeven aan de burgers bij doorverwijzing van de gemeentediensten. Deze brochure is een handig document en treedt ook vaak op als eerste informatiekanaal. Begin 2014 werd deze brochure aangepast aan de gewijzigde premies.

Andere specifieke activiteiten buiten de meetindicatoren

- Communicatie van De Woondienst in een nieuw kledje.

Sinds 2014 is de nieuwe website online. Deze moet de burger in staat stellen om vlot relevante informatie te verkrijgen. Wij merken dat de site de nodige interesse trekt en regelmatig wordt geraadpleegd. Het online plaatsen van de lijsten van woningen en appartementen die te huur zijn in de regio, blijkt voor veel mensen een handig hulpmiddel te zijn.

Het nieuwe logo zorgt voor een frisse en verzorgde uitstraling van de dienst en wordt ook standaard gebruikt in onze communicatie.

- Samenwerking met het project "energiesnoeiers"

De energiesnoeiers is de organisatie die instaat voor de uitvoering van de energiescans in de gemeenten van de samenwerking. De woondienst ondersteunt de gemeentelijke diensten bij het rekruteren van de huishoudens waar een energiescan kan doorgaan en informeert gericht de betrokken personen omtrent rationeel energiegebruik. Eigenaars worden gewezen op de mogelijkheden van het Sociaal Dakisolatieproject.

- *Groepsaankoop Groene Stroom Provincie West-Vlaanderen*

De Woondienst fungeerde in dit provinciaal initiatief als sensibilisatie- en informatiekanaal en trad op als lokaal loket voor inschrijvingen en bevestigingen. Met de sociale diensten van de lokale O.C.M.W.'s werden afspraken gemaakt om ook de meest kwetsbare gezinnen te bereiken en er voor te zorgen dat zij kunnen genieten van een voordelig energietarief.

- *Fonds ter Reductie van de energiekost –W.V.I.*

In de verschillende deelnemende gemeenten sensibiliseert en informeert de woonwinkel de burger over het FRGE. Met de lokale entiteit W.V.I. zijn er praktische afspraken gemaakt voor een vlotte dienstverlening. De W.V.I. is op regelmatige tijdstippen aanwezig in de Woondienst voor het beantwoorden van complexe vragen. De W.V.I. wordt ook betrokken bij infoavonden omtrent energithema's.

- *Zitdag van de huurdersbond*

Ook in 2014 vonden er wekelijks twee zitdagmomenten plaats van de huurdersbond in de kantoren in Roeselare. 370 Dossiers werden opgenomen vanuit het antennepunt voor de regio Roeselare.

(bijlage 3.6.: Zitdag van de huurdersbond)

- *Woonbuddywerking*

Voornamelijk in de stad Roeselare werden de woonbuddy's ingezet voor personen die zelfstandig moeilijk een woning vinden op de private huurmarkt. De werking van de woonbuddy's kenmerkt zich nog steeds door een sterke samenwerking tussen de verschillende partners van de buddywerking. (Stad Roeselare, Woondienst Regio Roeselare, CAW, OCMW Roeselare, Meldpunt Discriminatie Regio Roeselare en 't Werkspoor).

(bijlage 3.7.: Woonbuddywerking)

- *Folders "Verhuren van woning", "Ongeschiktheid/onbewoonbaarheid", "tweede verblijven" en herwerking van de folders "Energie" en "leegstand, verwaarlozing"*

De Woondienst Regio Roeselare stelde in 2014 een folder samen over het "verhuren van woning". Deze folder geeft eigenaars praktische informatie om een woning op de markt te brengen. De folder werd ook verspreid aan de gemeentelijke diensten en O.C.M.W.'s.

Voor de stad Roeselare werden twee nieuwe folders ontwikkeld over woningkwaliteit en tweede verblijven. De folders "Energie" en "leegstand verwaarlozing" kregen een update.

Activiteit 4 : Verbetering van de kwaliteit van het woningpatrimonium

Inhoudelijk

In 2014 zette de woondienst de werking verder omtrent de aanpak van woningkwaliteitsdossiers. De uitgewerkte procedure, waarbij op basis van een vooronderzoek bemiddeld wordt tussen huurder en verhuurder, geeft vaak het beste resultaat. Afgelopen jaar viel ook op dat meer verhuurders de weg vonden naar de woondienst voor gericht advies inzake conformiteit.

De woondienst werkt eveneens samen met het SVK bij de inhuurname van woningen en voert hierin ook conformiteitsonderzoeken uit. In de gemeenten werd deze samenwerking bevestigd door de gemeenteraden.

In de regio Midden-West-Vlaanderen zijn veel buitenlandse arbeiders aan de slag. In de gemeente Staden werd een testcase opgestart waarbij alle locaties waarbij seizoenarbeiders gehuisvest worden een screening kregen. Er werd eveneens nagegaan hoe de huisvesting van buitenlandse arbeiders buiten de landbouw kan gescreend worden. De samenwerking tussen verschillende diensten (politie, gemeentelijke diensten, OCMW, Woondienst, ...) in de aanpak van huisvestingsproblemen is absoluut noodzakelijk. In samenwerking met de Woonwinkel regio Tielt werd voor de politiezone Tielt (Ardoeie en Lichtervelde) een infomoment georganiseerd, waar ingegaan werd op een gemeenschappelijke aanpak. Ook in Roeselare en Hooglede is er reeds een regelmatig contact tussen de verschillende actoren op vlak van woningkwaliteit. Ook op vlak van verwaarlozing van woningen wordt beroep gedaan op de woondienst. Het thema "huisvesting van buitenlandse arbeiders" verdient in de komende jaren zeker verdere aandacht.

Meetindicatoren :

- Bestendigen van het aantal woningkwaliteitsonderzoeken ten opzicht van 2013
- Folder nieuwe isolatienormen (2015)
- Aantal uitgereikte conformiteitsattesten
- 30 gescreende SVK-woningen

Uitgevoerde activiteiten

- *Stijging van het aantal woningonderzoeken ten opzichte van jaar 2013*

Het aantal vragen in verband met woningkwaliteit en conformiteit van huurwoningen steeg gevoelig in 2014. Over de ganse regio werden 52 officiële woningonderzoeken uitgevoerd. Het gros van deze onderzoeken vonden in de stad Roeselare plaats. In de kleinere gemeenten waren er heel wat tussenkomsten van de technisch adviseur door het uitvoeren van een vooronderzoek. Meestal kan na het vooronderzoek met de verhuurders tot een afspraak gekomen worden om de gebreken in de woning weg te werken.

(bijlage 4.1. Verbetering van de kwaliteit van het woningpatrimonium)

- *Folder isolatienormen 2015*

Er werd een beknopte folder opgesteld die ter beschikking gesteld wordt van de klanten tijdens het woonloket en op de website. De gewijzigde isolatienormen werden eveneens opgenomen in de nieuwsbrief van de Woondienst.

- Aantal uitgereikte conformiteitsattesten (CA)

In 2014 werden over het ganse werkingsgebied 101 conformiteitsattesten (CA) uitgereikt. Hierbij waren 34 attesten voor kamers (gelegen in zes verschillende woningen) en 67 voor zelfstandige woningen.

- 30 gescreende S.V.K. Woningen

Deze meetindicator werd vlot gehaald. Er werden 52 woningen gescreend van het S.V.K. Voor alle gescreende woningen kon er een conformiteitsattest worden afgeleverd. Zoals in de inleiding gesteld is voor het screenen van S.V.K.-woningen een samenwerkingsverband tussen de verschillende diensten opgesteld.

Andere specifieke activiteiten buiten de meetindicatoren

- Testcase buitenlandse arbeiders gemeente Staden

In de regio Midden-West-Vlaanderen merken we de laatste jaren een toevloed van buitenlandse arbeiders. Dit gaat enerzijds om seizoenarbeiders, die actief zijn binnen de landbouw voor een beperkte periode en vaak op het landbouwbedrijf zelf gehuisvest worden. Anderzijds komen ook heel wat andere Europese arbeidskrachten in België terecht in verschillende sectoren (Bouw, voeding,...) Deze laatste groep personen verblijft eerder voor een lange periode in België en op vlak van huisvesting doen zij vaak beroep op de private huurmarkt.

In de gemeente Staden werden in een eerste fase alle landbouwers (52) bezocht die seizoenarbeiders huisvesten. Elke landbouwer krijgt begin 2015 het resultaat van de screening op vlak van woningkwaliteit, vergunningsstatus en bezettingsnorm. De woondienst engageert zich om landbouwbedrijven te begeleiden in deze vorm van huisvesting. Het vastleggen van de bezettingsnorm heeft de dienst bevolking een duidelijke richtlijn wanneer er een melding gemaakt wordt van de aanwezigheid van seizoenarbeiders. Wat betreft de huisvesting van buitenlandse arbeiders buiten de seizoenarbeiders werd al enkele malen overlegd met de dienst stedenbouw en bevolking. Een plan van aanpak zal met de verschillende betrokken actoren verder uitgewerkt worden.

Ook binnen de gemeenten Lichtervelde en Ardoorie (PZ Tielt) wordt aan deze problematiek specifieke aandacht besteed. In de gemeente Hooglede werd een eerste maal over deze problematiek vergaderd met de betrokken actoren.

Activiteit 5 : Het nemen van initiatieven in het kader van een grond- en pandenbeleid met het oog op betaalbaar wonen.

Inhoudelijk

Het decreet grond- en pandenbeleid kende in 2013 en 2014 een aantal grondige wijzigingen. De verplichte realisatie van een percentage sociale last werd vernietigd door het Grondwettelijk Hof en de subsidies voor nieuwe projecten van sociale koopwoningen werden stopgezet. Niettegenstaande biedt het decreet nog een aantal instrumenten om een grond- en pandenbeleid te voeren. De medewerker woonbeleid staat in voor het monitoren en actualiseren van het bindend sociaal objectief. Hierbij ondersteunt hij de gemeenten bij de communicatie naar de hogere overheden.

In alle deelnemende gemeenten werd met ingang van 2014 een leegstands- en heffingsreglement gestemd. Op een aantal gemeentelijke accenten na, zijn de reglementen uniform voor de regio. De woondienst staat in voor de vaststellingen, administratieve afhandeling en de behandeling van de bezwaarschriften. De woondienst probeert tijdens de procedure leegstand op meerdere momenten de eigenaars aan te zetten tot activering van de woning. Zo ontvangen de eigenaars al een schrijven voor de opname op het register en krijgen zij ook voor de eigenlijke heffing nog een verwittiging. De woondienst ondersteunde Roeselare, Lichtervelde, Hoogdele, Staden en Moorslede in de opmaak van een register onbebouwde percelen. In deze gemeenten werden ook de percelen in eigendom van publieke of semipublieke eigenaars aangeduid. De opmaak van een actieprogramma werd geagendeerd in het lokaal woonoverleg van deze gemeenten.

De stafmedewerker woonbeleid volgt het wetgevend kader op inzake de ontwikkelingsmogelijkheden van de verschillende gemeenten op het gebied van ruimtelijke ordening. Hij staat dan ook ter beschikking van de gemeenten voor vragen in deze materie.

In de stad Roeselare worden de verschillende pistes inzake alternatieve woonvormen (duurzaamheid, cohousing, ...) verder verkend. De stafmedewerker van de intergemeentelijke woondienst is nauw betrokken bij deze ontwikkelingen. Hij geeft advies vanuit zijn vakgebied bij stad- en wijkvernieuwingsprojecten.

Meetindicatoren :

- Verderzetting van de activiteiten uit werkingsjaar 1
- Visietekst ontwikkelingsnaden en –mogelijkheden sociale huisvesting per gemeente afhankelijk van het behalen van het bindend sociaal objectief
- Actie proactieve benadering leegstand is uitgevoerd in de deelnemende gemeenten
- Concrete dossiers en projecten worden opgevolgd en besproken op het lokaal woonoverleg

Uitgevoerde activiteiten

- *Verderzetting van de activiteiten uit werkingsjaar 1*

In elke gemeente kreeg het leegstandsregister een update. De evolutie van de cijfers geeft duidelijk aan dat het registeren en belasten van leegstaande woningen een activerend

effect heeft. De woondienst werkt voor de opmaak van de leegstandsregisters nauw samen met de gemeentelijke diensten stedenbouw en bevolking.

(Bijlage 5.1. : Evolutie leegstaande gebouwen/woningen op 31-12-2014)

Het aantal tussenkomsten op de helpdesk “grond- en pandenbeleid” viel in 2014 sterk terug. In het verleden handelden de meeste vragen over het vervullen van een sociale last. Gezien deze passages uit het grond en oandendecreet geschrapt werden, kwamen er minder vragen.

De opvolging van het bindend sociaal objectief is binnen de woondienst een continu proces. Deze opvolging vormt samen met de doorlichting vraag en aanbod en de meerjarenplanning van de sociale huisvestingsmaatschappijen, de voedingsbodem voor gefundeerd advies omtrent de realisatie van nieuwe sociale huisvestingsprojecten.

- Visietekst ontwikkelingsnoden en –mogelijkheden sociale huisvesting per gemeente afhankelijk van het behalen van het bindend sociaal objectief

Elke gemeente binnen het werkingsgebied werd bij de voortgangstoets 2014 in categorie 1 gescoord, wat betekent dat de gemeenten het groeiritme inzake sociale huisvesting volgen. De stad Roeselare stipuleerde in het bestuursakkoord 2014-2019 om te streven naar een sociaal huurpatrimonium van 8%. De gemeenten streven naar het behalen van het sociaal objectief “sociale huur”. Rekening houdende met de gestarte, geplande en in uitvoering zijnde projecten lijkt dit zeker haalbaar. De gemeente Staden bereikte reeds het bindend sociaal objectief. De ontwikkelingsmogelijkheden en opportuniteiten worden telkens besproken in het lokaal woonoverleg en opgenomen in de verslaggeving van deze vergaderingen.

- Actie proactieve benadering leegstand is uitgevoerd in de deelnemende gemeenten

Zowel in de stad Roeselare als in de deelnemende gemeenten worden eigenaars van een leegstaande woning gecontacteerd alvorens opname op het register of het krijgen van een heffing. Bij deze contacten wordt duidelijk gesteld hoe een schrapping van het leegstandsregister kan bekomen worden. In Roeselare werd hiervoor een specifieke folder ontwikkeld. De ervaringen met deze aanpak leren dat op deze manier een aantal eigenaars versneld opnieuw hun woning activeren, bijvoorbeeld door verhuur via het sociaal verhuurkantoor.

- Concrete dossiers en projecten worden opgevolgd en besproken op het lokaal woonoverleg

In elk lokaal woonoverleg worden de concrete projecten geagendeerd en besproken. In Roeselare is een werkgroep actief die instaat voor de kwalitatieve en duurzame ontwikkeling van het gebied Gitsestraat, waarbij de medewerkers van de intergemeentelijke woondienst sterk betrokken zijn.

In de gemeenten Lichtervelde en Moorslede werd verkend of de invoering van een gemeentelijke verordening een betere sturing kan bieden aan het sterk stijgend aantal appartementen in de dorpskern. De woondienst deelt hierbij haar kennis met de stedenbouwkundige diensten van deze gemeenten.

Andere specifieke activiteiten buiten de meetindicatoren

- Verkennen van “alternatieve woonvormen”

De stad Roeselare wenst op haar grondgebied na te gaan hoe er kan omgegaan worden met alternatieve woonvormen (bv. Abbeyfield, cohousing, duurzame projecten, ...) In 2014 werd door de stafmedewerker hieromtrent heel wat relevante informatie verzameld. Het afgelegde traject leidt in eerste instantie tot een infoavond voor geïnteresseerde burgers op maandag 09-02-2015. In een verdere fase zal bekeken worden of nieuwe woonontwikkelingen deze alternatieve woonvormen kunnen integreren.

Activiteit 6 : Aanbieden van integrale en intensieve woonbegeleiding

Inhoudelijk

Een beperkt deel van de bevolking heeft het heel moeilijk om zich op de woningmarkt te handhaven en kent een zeer turbulente wooncarrière. Vaak leidt dit tot sociale vervreemding, uithuiszetting, burenlachten, ... en komt het basisrecht op wonen in het gedrang.

Voor de opstart van de intergemeentelijke woondienst had het C.A.W. Midden-West-Vlaanderen via een project in Roeselare ervaring opgebouwd in het aanbieden van verregaande en intensieve woonbegeleiding. In 2010 werd de werking van de woondienst opgestart met als doel om ook de woonbegeleiding binnen het C.A.W. verder te versterken en de opgedane ervaring uit te breiden naar de regio. De grote meerwaarde van het ontwikkelen van deze activiteit binnen de woondienst is de multidisciplinaire samenwerking met een welzijnsdienst. Tussen het C.A.W. en de Woondienst ontstaat een kruisbestuiving die resulteert in een breed georiënteerde benadering van de cliënt vanuit welzijns- en woonperspectief. Onder andere deze samenwerking tussen “Wonen” en “Welzijn” leidde tot de opstart van Proef-Wonen-Midden-West-Vlaanderen.

Meetindicatoren :

- 25 woonbegeleidingsdossier en 15 onthaaldossiers
- Verslag van de effectmeting in 10 dossiers
- Handboek woonbegeleiding is bijgewerkt
- Evaluatieverslag Proef Wonen Midden West Vlaanderen

Uitgevoerde activiteiten

- *25 woonbegeleidingsdossiers en 15 onthaaldossiers*

In 2014 nam de Woondienst 27 verschillende woonbegeleidingsdossiers op. Het aantal onthaaldossiers was beperkt tot 2. We merken dat alle gemeenten hierbij aan de beurt kwamen. Vooral de lokale O.C.M.W.'s blijken doorverwijzer te zijn naar de werking. Het blijft een opvallende vaststelling dat er een aanzienlijk aantal cliënten zijn die eigenaar zijn van een eigen woning.

(bijlage 6.1. : Overzicht van de vast overlegmomenten van de woonbegeleidster)

(bijlage 6.2. : Overzicht van de gevolgde opleidingen in het kader van woonbegeleiding)

(bijlage 6.3. : Overzicht van de woonbegeleidingsdossiers)

- *Verslag van de effectmeting in 10 dossiers*

Net zoals in 2013 werden in werkingsjaar 2014 opnieuw cliënten gecontacteerd bij wie de woonbegeleiding werd afgesloten een tijdje geleden. Concreet werden 17 cliënten bevraagd op een aantal meetindicatoren binnen de twee jaar nadat hun woonbegeleidingstraject werd afgesloten. Uit het beperkt aantal bevragingen merken we dat de cliënt aangeeft dat hij ook na afsluiten van het dossier nog steeds het gros van de doelstellingen haalt. Zeker op vlak van onderhoud en wooncultuur blijkt dit best te lukken. Wat betreft contact met de buurt en dagbesteding kunnen cliënten zich na het traject moeilijker handhaven.

(bijlage 6.5. : Overzicht van de bereikte doelstellingen binnen de afgesloten dossiers woonbegeleiding)

(bijlage 6.6. : Effectmeting afgesloten dossiers 2012)

- Handboek woonbegeleiding is bijgewerkt

De woonbegeleidsters stelden in 2014 een methodiekenmap woonbegeleiding samen. De methodiekenmap is een werkinstrument dat enerzijds een overzicht geeft over de manier van werken binnen woonbegeleiding. Anderzijds bevat dit instrument informatie uit opleidingen en de aanpak van specifieke problematieken. De methodiekenmap wordt door de woonbegeleidsters als heel nuttig ervaren en is vlotter aanpasbaar dan het handboek, dat meer als naslagwerk kan beschouwd worden.

- Evaluatieverslag Proef Wonen Midden West Vlaanderen

In samenwerking met 3 regionale woondiensten (regio Izegem, regio Roeselare en regio Tielt) werd het experimenteel project 'Proef-wonen Midden West-Vlaanderen' opgezet. Dit project liep oorspronkelijk van september 2011 tot en met augustus 2014.

Door Proef-wonen krijgen kwetsbare doelgroepen de kans op een duurzaam woontraject binnen de sociale huisvestingsmaatschappij:

- personen die op de woonmarkt willen komen, maar onvoldoende woonervaring hebben (bv. residentieel verleden, gevangenisverleden, jonge leeftijd enz.)
- personen die reeds zelfstandig gewoond hebben, maar problemen hebben om op een zelfstandige manier te leven en te wonen (bv. wooncultuur, hinder voor burens,...)

In de loop van 2014 werd het project Proef Wonen Midden West Vlaanderen door de Vlaamse overheid met één jaar verlengd. De doelstelling hierbij was om tijdens dit jaar de opgebouwde methodiek te implementeren binnen het reguliere kader door het uitwerken van een bovenlokaal toewijzingsreglement. Zowel binnen het dagelijks bestuur van de woondienst als op het lokaal woonoverleg in de verschillende gemeenten werd dit punt geagendeerd. In vijf van de zes gemeenten in onze regio gaf het college van burgemeester en schepenen aan dat dit bovenlokaal toewijzingsreglement verder kan uitgewerkt worden voor hun gemeente. Als de timing kan aangehouden worden, zou het lokaal toewijzingsreglement voor goedkeuring aan de gemeenteraden worden voorgelegd in de maand mei 2015. De gemeente Ardooie besliste om niet verder deel te nemen aan het project Proef Wonen.

Activiteit 7 : Het nemen van initiatieven, die rationeel energiegebruik, duurzaam (ver)bouwen en duurzame energieproductie stimuleren.

Inhoudelijk

De activiteit “huishoudelijke energie en duurzaamheid” werd in 2013 voor het eerst opgenomen in het subsidiedossier van de Woondienst als facultatieve activiteit. De woondienst wordt dagelijks geconfronteerd met een aantal vragen over huishoudelijke energie. Een groot aantal gezinnen kunnen zonder of met beperkte ondersteuning hun weg vinden op de energiemarkt. Hun vragen zijn dan ook vaak specifiek. Voor deze groep proberen we themagericht aan de hand van infomomenten in te gaan op nieuwe en specifieke thema's. (bv. zelf plaatsen van dakisolatie, na-isoleren van spouwmuren, ...) Daarnaast merken we dat dit voor kwetsbare gezinnen een stuk moeilijker loopt. Hun energiekosten zijn vaak hoog ten gevolge van slechte woningkwaliteit of een verkeerde attitude. Een gemeenschappelijke aanpak van het OCMW, woondienst, ... is in deze omstandigheden noodzakelijk.

Ook met de milieu- en duurzaamheidsambtenaren werd er een nauwer contact onderhouden. In de komende werkingsjaren zal dit ongetwijfeld leiden tot beter afgestemde en gemeenschappelijke initiatieven op vlak van duurzaamheid en rationeel energieverbruik.

Meetindicatoren :

- Maandelijks regionale zitdag FRGE en VZW Zonnewindt
- Uitgewerkte actie in elke gemeente is uitgevoerd rond het thema rationeel energiegebruik
- Energieprestatie screening van 10 woningen in werkingsgebied
- Inforonde voor alle gemeenten omtrent energiearmoede

Uitgevoerde activiteiten

- *Maandelijks regionale zitdag FRGE en VZW Zonnewindt*

De regionale zitdag werd op regelmatige tijdstippen georganiseerd binnen de kantoren van de Woondienst Roeselare. De zitdag wordt gebruikt voor specifieke vragen of problemen met een lening. Voor algemene informatie, opmaak van een dossier en ondertekening van de lening kan de burger beroep doen op het woonloket in elke gemeenten. In het werkingsgebied werden 149 toegekend in 2014, waarvan 44 leningen voor doelgroepen (bijlage 7.1. Overzicht aantal FRGE-leningen).

Na evaluatie werd de zitdag van V.Z.W. Zonnewindt afgeschaft. In 2013 en 2014 vonden dus geen zitdagen plaats.

- *Uitgewerkte actie in elke gemeente is uitgevoerd rond het thema rationeel energiegebruik*

In 2014 keurde het Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT) tien projecten goed waaronder het project van de stad Roeselare ‘Samen bouwen aan een duurzame (t)huis’ dat over een periode van vier jaar loopt. In een eerste fase (2014-2015) werd het project specifiek uitgebouwd rond één specifieke straat in Roeselare, namelijk de

Blekerijstraat. Het project “Blekerijstraat, straat van morgen” beoogt een duurzame woningrenovatie in het stadscentrum. De woondienst organiseerde voor de bewoners van deze straat een infomoment die de grote lijnen van dit innoverend project schetst. Eind 2014 startten de huisscans voor de deelnemende gezinnen. Er werd eveneens gestart het installeren van een demowoning in de straat.

In Moorslede werd op 05 februari 2014 een infoavond georganiseerd over het belang van dakisolatie. Op deze avond werd niet alleen stilgestaan bij dakisolatie, maar kwam ook de FRGE-lening en de mogelijkheid van Sociale dakisolatieprojecten aan bod.

De milieudienst van de gemeenten Staden en Hooglede organiseerden een infoavond omtrent het na-isoleren van spouwmuren op 29 april 2014. Op deze druk bijgewoonde infoavond werd het accent gelegd op de technische aspecten van spuwmuurisolatie. De Woondienst Regio Roeselare stond in voor de info omtrent de premiestelsels en algemene vragen in het kader van renovatie. Ook in de gemeente Lichtervelde is er al in 2015 een infoavond omtrent dit thema gepland.

- Energieprestatie screening van 10 woningen in werkingsgebied

Vanuit de eigen dienst was het niet mogelijk om voor de technisch adviseur de nodige opleidingen te voorzien in het kader van energieprestatie screening. Deze actie werd in 2014 niet opgestart.

- Inforonde voor alle gemeenten omtrent energiearmoede

Binnen de stad Roeselare waren er verschillende bijeenkomsten van de focusgroep armoede waaraan de Woondienst deelnam. Ook het item energiearmoede kwam hier aan bod. Het OCMW van Roeselare sloot een overeenkomst af met de Energiesnoeiërs (VZW Werkspoor) voor specifieke opvolging van energievragen bij kansengroepen. De ervaring leert dat de aanpak van energiearmoede niet eenvoudig is en dat zowel de woning als de attitude van de cliënt hierbij werkpunten zijn. In volgende jaren kunnen er nog heel wat stappen gezet worden om meer gestructureerde acties te ontwikkelen op dit thema.

- Activiteiten buiten de meetindicatoren

- Operationeel loket groepsaankoop Groende Stroom

Over het volledige werkingsgebied is er een operationeel loket voor de groepsaankoop groene stroom van de provincie West-Vlaanderen. Voor de editie 2014-2015 deden 756 gezinnen beroep op het woonloket om zich in te schrijven. Het initiatief van groepsaankoop heeft er toe geleid dat gezinnen bewuster kiezen op het vlak van energieleverancier. Naast de groepsaankoop kan je bij het woonloket ook terecht voor een V-test. Uit de cijfers die opgenomen zijn in activiteit 3 (woonloket) blijkt ook duidelijk dat energievragen het grootste aantal vormen. In de regio zijn er contacten met de OCMW's om de meest kwetsbare gezinnen te ondersteunen in het veranderen naar een goedkopere leverancier.

(bijlage 7.2. Overzicht inschrijvingen en bevestigingen groepsaankoop).

- Overleg tussen de klantendienst van Eandis en de Woondienst

Tussen de woondienst en klantendienst van Eandis vond op 28 maart 2014 een overleg plaats. Naast het maken van praktische afspraken werd nagegaan welke opportuniteiten zich aandienen voor een betere samenwerking op vlak van dienstverlening en informatiedoorstroming. Het overleg gaf aan dat de samenwerking tussen beide organisaties zeker nog verder kan groeien en verbeteren.