



Nieuwsbrief 1 - januari 2020

## Nieuw Dak krijgt opnieuw goed rapport van de visitatie

### Wat is de visitatie?

De visitatie is een doorlichting van de Vlaamse overheid om de werking van elke sociale huisvestingsmaatschappij in Vlaanderen te beoordelen. Dit gebeurt minstens om de 6 jaar. In 2013 kreeg Nieuw Dak voor de eerste keer een visitatie (met een goed rapport). In 2019 gebeurde dit opnieuw.

Een visitatiecommissie vraagt dan documenten op, komt op bezoek en spreekt met medewerkers, huurders en partners van Nieuw Dak. Op basis daarvan geeft de visitatiecommissie een beoordeling op 6 domeinen.

Nieuw Dak scoort in deze visitatie op de in totaal 17 beoordeelde punten 10x 'goed', 5x 'zeer goed' en 2x 'voor verbetering vatbaar'.

### De scores van Nieuw Dak voor de visitatie in 2019:

#### 1. Beschikbaarheid van woningen

Nieuw Dak realiseert nieuwe sociale huurwoningen	Goed
Nieuw Dak verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren	Goed
Nieuw Dak stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen	Goed

#### 2. Kwaliteit van de woningen en de woonomgeving

Nieuw Dak staat in voor het onderhoud, herstel, renovatie, verbetering, aanpassing of vervanging van het sociaal woningpatrimonium waar nodig	Goed
---	------

#### 3. Betaalbaarheid

Nieuw Dak bouwt prijsbewust	Goed
Nieuw Dak verhuurt prijsbewust	Goed

#### 4. Sociaal beleid

Nieuw Dak biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners	Zeer goed
Nieuw Dak zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid	Goed
Nieuw Dak voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan	Goed
Nieuw Dak betreft bewonersgroepen bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer	Zeer goed

#### 5. Financiële leefbaarheid

Nieuw Dak is financieel leefbaar	Zeer goed
Nieuw Dak beheerst haar kosten goed	V.V.V. (*)
Nieuw Dak voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude	V.V.V. (*)
Nieuw Dak SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan	Goed

\* Voor verbetering vatbaar

#### 6. Klantgerichtheid

Nieuw Dak informeert burgers snel en duidelijk	Goed
Nieuw Dak informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk	Zeer goed
Nieuw Dak meet de tevredenheid van klanten	Zeer goed



**Myriam Indenkleef, directeur:**

"Als organisatie vinden we het belangrijk om onze werking voortdurend te evalueren en optimaliseren. De visitatiecommissie is hierbij onze 'kritische vriend'. In het rapport scoren we op bijna alles goed of zeer goed, een waardering waarvoor we elke dag ons best doen. Voor de 2 puntjes die voor verbetering vatbaar zijn, is al een plan uitgewerkt en momenteel in uitvoering."

## Hieronder een greep uit het rapport van Nieuw Dak:



"Nieuw Dak is een **innovatieve maatschappij met een uitgebreid netwerk van woon- en welzijnsactoren. Innovatie en het netwerk staan ten dienste van de ondersteuning van haar klanten.**"

"Nieuw Dak is productief, renoveert haar **patrimonium** en zet in op bijzondere doelgroepen.

Nieuw Dak **stemt haar aanbod van woningen af** op de noden van verschillende doelgroepen door analyses van de wachtlijsten en van de over- en onderbezette woningen.

Het is de missie van Nieuw Dak om een **energiezuinig, kwaliteitsvol en betaalbaar** huis te garanderen voor haar bewoners."

### Goede praktijken bij Nieuw Dak:

- 1 Een integraal **planteam** staat in voor alle aspecten van een bouw- of renovatieproject.
- 2 Verhoogde **huurdersparticipatie** met meer bewoners te betrekken, in kleinere groepen, met diverse werkvormen en betere resultaten.
- 3 Verhoogde **huurderstevredenheid** door samen met de huurder het hele renovatietraject bij grote renovaties vorm te geven volgens het nieuw concept van 'Samen de verhuiskar trekken'.



**Wat is een goede praktijk?**

Een goede praktijk is een initiatief waarvan de visitatie het een voorbeeld voor andere woonorganisaties in Vlaanderen vindt.

"Inzake **klantgerichtheid** zet Nieuw Dak sterke prestaties neer, met toenemende tevredenheid van de huurders tot gevolg. De beleids- en welzijnspartners drukken algemeen hun tevredenheid over de informatieverstrekking, samenwerking en vernieuwingen door Nieuw Dak uit. Nieuw Dak zorgt voor toegankelijke informatie."



"Nieuw Dak zet vanuit een duidelijke visie sterk in op het **sociaal beleid**. Kernpunten zijn de toegankelijke opstelling en goede informatieverstrekking aan klanten. De huisvestingsondersteuning is zeer goed uitgebouwd.



"De **website** van Nieuw Dak is volledig vernieuwd en biedt veel nuttige informatie. Huurders geven aan zeer tevreden te zijn over de **communicatie** door Nieuw Dak. Een aandachtspunt is wel de communicatie naar de (kandidaat-) huurders die minder kunnen terugvallen op elektronische informatie en digitale media."

"De visitatiecommissie stelt op basis van de globale huurderstevredenheidsbevraging, aangevuld met de informatie verkregen tijdens de gesprekken met de huurders en actoren, vast dat er **grote tevredenheid** is bij de huurders en dat er nog **belangrijke vooruitgang geboekt** is tegenover 2012. Dit is het resultaat van de aanpak om de tevredenheid regelmatig op diverse fronten te meten en om open te staan voor feedback via andere kanalen, en om deze insteken dan te vertalen naar verbeterprojecten."