Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 547
van **GUY D'HAESELEER**
datum: 25 mei 2021

---

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**
VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Afdeling Toezicht - Globale onderzoeken (2)

De afdeling Toezicht oefent toezicht uit op de kernactiviteiten en het financiële en administratieve beheer van sociale woonactoren. De afdeling voert globale onderzoeken (globo's) uit bij de sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) en de sociale verhuurkantoren (SVK's).

Gedurende een bepaalde periode onderzoekt de afdeling alle toezichtdomeinen op basis van draaiboeken die een gesystematiseerde en geobjectiveerde aanpak garanderen. De globale onderzoeken kunnen leiden tot opvolgingsacties op korte of lange termijn. Bij ernstige structurele tekortkomingen wordt een actor onder 'verhoogd toezicht' geplaatst. Wat dat inhoudt, hangt af van de aard en de ernst van de vastgestelde tekortkomingen.

Uit het antwoord van de minister op mijn schriftelijke vraag nr. 241 van 19 januari 2021 bleek dat de cijfers voor 2020 nog niet beschikbaar waren. Tevens stelde de minister dat de evaluatie van de resultaten van de eerste globoronde 2016-2020 bij SHM's en SVK's nog bezig was en dat die afgerond zal worden in de loop van de maand mei.

1. Hoeveel globale onderzoeken heeft de afdeling Toezicht uitgevoerd van 2016 tot en met 2020? Graag een opsplitsing per jaar en SHM/SVK.
2. Wat waren de voornaamste vaststellingen tijdens deze globale onderzoeken?
3. Hoeveel opvolgingsacties zijn er voortgekomen uit deze globale onderzoeken? Graag een opsplitsing naar korte/lange termijn, welke SHM's/SVK's, reden tot opvolgingsactie.
4. Werden ernstige structurele tekortkomingen vastgesteld? Hoeveel actoren werden onder verhoogd toezicht geplaatst?
5. Hoe analyseert de minister deze cijfers? Welke aandachtspunten zal hij vragen om op te nemen in de volgende globoronde en waarom?

MATTHIAS DIEPENDAELE
VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD
op vraag nr. 547 van 25 mei 2021
van **GUY D'HAESELEER**

---

1. In onderstaande tabel vindt u een overzicht van de globale onderzoeken die werden uitgevoerd in de periode 2016 tot 2020. De resultaten van de SHM's die sinds het globaal onderzoek fuseerden werden in de rapportering van de afdeling Toezicht gegroepeerd. Het overzicht heeft dus betrekking op de woonactoren die eind 2020 nog actief waren.

Jaar	SHM's	SVK's	Totaal
2016	12	3	15
2017	17	14	31
2018	18	14	32
2019	22	8	30
2020	18	5	23
Totaal	**87**	**44**	**131**

2. De evaluatie van de eerste onderzoeksronde die de afdeling Toezicht dit voorjaar uitvoerde werd samengevat in twee rapporten (apart voor de SHM's en SVK's). De rapporten geven per onderzoeksdomein een overzicht van hetgeen onderzocht werd en welke inbreuken vastgesteld werden. Beide rapporten zijn via de website van het agentschap Wonen-Vlaanderen beschikbaar (in de deelrubriek van de afdeling Toezicht). Om een vollediger beeld te krijgen van de gemaakte vaststellingen (o.a. met cijfergegevens en duiding), kan u deze rapporten raadplegen.

3. Tijdens een globaal onderzoek maakt de toezichthouder een onderscheid in de gemaakte vaststellingen. Er werden vier categorieën voorzien:
   - A: aanbevelingen om klantgerichter en/of efficiënter te werken
     Omdat het om aanbevelingen gaat, wordt aan de actor overgelaten of hij er al dan niet rekening mee gaat houden. Het gaat bv. om het advies om alle werkstromen binnen de SHM schriftelijk in kaart te brengen.
   - B: aandachtspunten waarmee de SHM/SVK voortdurend rekening moet houden
     Deze aandachtspunten hebben geen deadline omdat de woonactor er voortdurend rekening mee moet houden. Of dat ook werkelijk gebeurt, wordt gecontroleerd tijdens het eventueel 'verhoogd toezicht' en/of tijdens een volgend globaal onderzoek. Het gaat bv. om de vaststelling dat de SHM de concurrentie voldoende moet raadplegen bij het gunnen van een opdracht.
   - C: actiepunten die een opvolging vereisen en waarvoor de SHM/SVK een termijn van zes maanden na verzending van het eindverslag kreeg
     Dit zijn de werkelijke actiepunten waarvoor de opvolging gebeurt door een team van toezichthouders die het globaal onderzoek niet uitvoerden. Meestal gebeurt de controle op afstand, maar als er een verhoogd toezicht werd toegepast, ging men soms ook ter plaatse een nieuwe inspectie uitvoeren. Het gaat bv. om het aanpassen van formulieren, procedures, …
   - D: kritieke actiepunten die onmiddellijke actie vereisen
     Omwille van de ernst van de inbreuk én de impact op (kandidaat)huurders werd de actor voor deze actiepunten opgedragen de rechtzetting zo spoedig mogelijk (en ten laatste binnen de maand na ontvangst van het verslag) door te voeren. Het gaat bv. om foutieve huurprijsberekeningen in het nadeel van de huurder.

Het statistisch overzicht voor de globale onderzoeken bij de SHM's:

Onderzoeksdomein	Aantal vaststellingen	Actiepunten per categorie			
		A	B	C	D
Interne controle	562	35	107	411	9
Administratief beheer	831	71	410	335	15
Overheidsopdrachten	332	6	281	45	0
Financiële gezondheid	88	8	72	8	0
Inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen	731	20	344	295	72
Huurprijsberekening	614	31	293	219	71
Afrekening van de huurlasten	189	28	78	74	9
Inschrijvingen en toewijzingen sociale koopwoningen	303	5	184	90	24
Totaal	**3650**	**204**	**1769**	**1477**	**200**

Het statistisch overzicht voor de globale onderzoeken bij de SVK's:

Onderzoeksdomein	Aantal vaststellingen	Actiepunten per categorie			
		A	B	C	D
Interne controle	202	2	33	167	0
Administratief beheer	543	17	188	337	1
Overheidsopdrachten	38	1	10	27	0
Beheer patrimonium	19	1	9	9	0
Financieel beheer	157	3	94	58	2
Inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen	297	6	95	196	0
Huurprijsberekening	12	1	7	4	0
Afrekening van de huurlasten	56	2	23	31	0
Totaal	**1324**	**33**	**459**	**829**	**3**

4. In de rapporten n.a.v. de evaluatie van de eerste onderzoeksronde kan u per onderzoeksdomein de vastgestelde inbreuken vinden. U leest er ook hoeveel actoren per onderzoeksdomein onder verhoogd toezicht geplaatst werden. Meestal worden de actoren voor een deelaspect van het domein onder verhoogd toezicht geplaatst bv. voor wat betreft gemotiveerde weigeringen, versnelde toewijzingen… Sommige actoren krijgen wel voor verschillende onderzoeksdomeinen een verhoogd toezicht.

   In de eerste ronde van de globale onderzoeken werd voor 48 SHM's en 23 SVK's voor één of meerdere onderzoeksdomeinen een verhoogd toezicht opgelegd.

5. In haar rapport over de evaluatie van de eerste onderzoeksronde bij de SHM's geeft de afdeling Toezicht een aantal aanbevelingen voor het beleid.

   De afdeling Toezicht is sinds begin 2021 gestart met een tweede onderzoeksronde bij de SHM's. De afdeling heeft daarbij binnen haar decretale opdracht en bevoegdheden op basis van de vastgestelde inbreuken autonoom bepaald welke onderdelen (opnieuw) onderzocht zullen worden, of ze haar werkwijze dient aan te passen,… Ook hierover kan u in het verslag meer informatie lezen. Grotendeels blijft de werkwijze behouden, maar voor sommige items wordt bv. de steekproef specifieker bepaald. Een aantal items

worden ook niet meer onderzocht tijdens het globaal onderzoek omdat er weinig inbreuken vastgesteld werden of omdat het onderzoek wordt opgenomen in het basistoezicht van de afdeling.

Omwille van de vorming van de woonmaatschappijen en de beperkte beschikbare personele middelen bij de afdeling Toezicht werd beslist om voor de SVK's geen tweede onderzoeksronde op te starten. Hun werking wordt uiteraard wel verder opgevolgd, o.a. via het basistoezicht. Van zodra de woonmaatschappijen gevormd zijn, zal hun werking samen met de SHM binnen de respectievelijke woonmaatschappij onderzocht worden.