

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 334

van **ADELINE BLANCQUAERT**

datum: 4 april 2022

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Sociale huisvestingsmaatschappij ABC - Stand van zaken

In verschillende commissievergaderingen hebben collega Sarah Smeyers en ikzelf de minister bevraagd over de sociale huisvestingsmaatschappij ABC. Dit naar aanleiding van de verbeterplannen, het strafrechtelijk onderzoek dat gevoerd wordt naar bepaalde activiteiten binnen ABC en de systeemaudit.

Vanaf 1 januari 2022 beheren en verhuren Woonhaven Antwerpen en Woningent het patrimonium van ABC.

1. Kan het dossier rond ABC volledig afgesloten worden? Zo niet, wanneer verwacht de minister dat dit zal kunnen worden afgesloten?
2. Wat is de huidige stand van zaken rond de strafrechtelijke onderzoeken?
3. Werd bij de overdrachten van het patrimonium naar respectievelijk Woonhaven en Woningent aan deze maatschappijen duidelijk gecommuniceerd naar deze SHM's wat er van hen verwacht werd naar de bewoners toe? Werden punten van de verbeterplannen naar hen overgeheveld?
4. Kan de minister een chronologisch overzicht geven van hoe alles nu verlopen is met ABC en wat uiteindelijk de eindconclusies waren of zullen zijn?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 334 van 4 april 2022

van **ADELINE BLANCQUAERT**

1. Het dossier rond de sociale huisvestingsmaatschappij ABC kent vele aspecten. Tot de essentie herleid is de situatie zo dat de SHM inmiddels heel concrete afspraken heeft gemaakt over haar opsplitsing waarbij een deel wordt geïntegreerd in de SHM Woonhaven en het resterende deel in de SHM WoninGent wordt ingebracht. Deze herstructureringen zouden nog dit jaar gepland zijn, met de bedoeling om ze met boekhoudkundige retroactiviteit vanaf 1 januari 2022 te laten ingaan. Daarvoor zijn statutenwijzigingen nodig van de SHM WoninGent en de SHM Woonhaven, waarvoor ik een goedkeuring moet verlenen. Eens die herstructurering heeft plaats gevonden bestaat de SHM ABC juridisch niet langer en zijn alle rechten en verplichtingen van de SHM ondergebracht bij Woonhaven en WoninGent.
2. Met betrekking tot de beide strafrechtelijke onderzoeken vernam ik dat die door het parket voorlopig afgesloten zijn zonder verder gevolg (seponering) wegens onvoldoende bewijzen. Enkel bij nieuwe feiten, kunnen de dossiers heropend worden.
3. De regelgeving voorziet niet in een specifieke opdracht voor SHM's t.a.v. bewoners van sociale huurwoningen van SHM's die in een herstructurering betrokken worden. De overnemende SHM's zijn immers erkend en weten dus ook wat de voorwaarden zijn waaraan een SHM moet voldoen.

De VMSW voorziet in haar fusiedraaiboek voor SHM's (wat opgezet werd n.a.v. het performantiedecreet) wel enkele aanbevelingen, zoals regelmatig communiceren naar de klanten, huurders en kandidaat-huurders en het opzetten van een uniforme klantenwerking.

Wat de verbeterpunten betreft van de SHM ABC ben ik formeel. Aangezien Woonhaven en WoninGent in de rechten maar ook in de plichten treden van de SHM ABC, nemen zij ook de verplichtingen mee over die zijn ontstaan via de beslissingen van de minister n.a.v. de visitaties. Aangezien WoninGent en Woonhaven op basis van hun laatste prestatiebeoordeling voldoende vertrouwen genoten dat ze zelfstandig hun eigen verbeterpunten zouden opnemen, geldt dit ook voor de verbeterpunten die bij de SHM ABC werden gedetecteerd. Wanneer het gaat over klantenwerking zelf, ben ik ervan overtuigd dat beide SHM's over voldoende expertise en goede praktijkervaring beschikken om dat ook waar te maken t.a.v. de voormalige ABC-huurders.

4. Hieronder vat ik de historiek van de opvolging van de werking van SHM ABC samen:
 - In november 2012 vond de eerste visitatie van ABC plaats. De beoordeling door de visitatiecommissie in het visitatierapport van 30 januari 2013 was vrij goed: slechts op 3 operationele doelstellingen werd niet voldaan aan de vereisten. Het ging daarbij om vereisten die enkel te maken hadden met het sociaal beleid: prijsbewust verhuren, leefbaarheidsproblemen voorkomen en bewonersgroepen betrekken bij sociale huurprojecten en wijkbeheer.
 - In 2016 voert de toezichthouder een eerste globaal onderzoek uit bij ABC: de SHM krijgt een score 'goed' voor 4 onderzoeksdomeinen en een score 'voor verbetering vatbaar' voor 2 onderzoeksdomeinen.
 - In 2018 richt de "werkgroep belangen" (die stelt namens het personeel van ABC te spreken) zich per e-mail tot de toenmalige Vlaamse minister van Wonen en de

Vlaamse Ombudsdienst. Daarin wordt melding gemaakt van wantoestanden op het vlak van personeelsbeleid en beheer. Naar aanleiding van de e-mail van 13 maart 2018 start de Vlaamse Ombudsdienst een onderzoek. Op 10 oktober 2018 verschijnt een uitgebreid persartikel in De Morgen over de wantoestanden bij ABC. Op 6 december 2018 wordt het onderzoeksrapport van de Vlaamse Ombudsdienst ("SHM ABC – Op weg naar herstel?") openbaar gemaakt.

- In december 2018 vindt de tweede visitatie van ABC plaats; het eindrapport verschijnt op 31 mei 2019. De visitatiecommissie oordeelt dat ABC op 9 van de 17 operationele doelstellingen niet langer voldoet aan de in het draaiboek voor de prestatiebeoordeling van SHM's vooropgestelde vereisten.
- Daarop heb ik op 26 juli 2019 de SHM verplicht om een verbeterplan op te maken. Op 14 januari 2020 heeft ABC haar verbeterplan voorgelegd. Echter, dit plan was voor mij niet voldoende overtuigend, waarop ik op 10 april 2020 gevraagd heb om het verbeterplan te herwerken.
- Op 20 september 2020 heeft de SHM haar bijgesteld verbeterplan voorgelegd. Op 12 oktober 2020 heb ik vervolgens bijkomende informatie opgevraagd (dewelke al expliciet was opgevraagd op 10 april 2020 maar niet verwerkt zat in het herwerkte verbeterplan).
- Pas op 10 november 2020 bezorgde ABC de bijkomend opgevraagde gegevens. Op 17 december 2020 heb ik vervolgens een beslissing genomen over het aangepaste verbeterplan. Ik keurde het goed op twee voorwaarden:
 - o Om zeker te zijn dat het verbeterplan effectief uitvoerbaar is, heb ik de toezichthouder verzocht tot het uitvoeren van een systeemaudit. Het resultaat van die audit moet toelaten om na te gaan of het aangepast verbeterplan (2de versie) effectief financieel en feitelijk uitvoerbaar is;
 - o Daarnaast moest de SHM bij de uitvoering van het verbeterplan voldoende rekening houden met het beleidsvoornemen om tegen 1 januari 2023 woonmaatschappijen te vormen en dus de sociale verhuuractiviteiten op korte termijn te centraliseren bij één enkele woonactor.
- Al sedert boekjaar 2019 werd de SHM daarnaast opgevolgd door de begeleidingscommissie van de VMSW. Sedert september 2020 werd ABC zelfs in de hoogste graad van opvolging geplaatst. Daarnaast werden er ook een aantal specifieke afspraken gemaakt met ABC. Zo werd er hen opgelegd om overleg te plegen met de VMSW vooraleer ze het recht van voorkoop uitoefenen, twee keer per jaar werden alle problematische werven besproken en werd hun opgedragen om bepaalde gronden en panden te verkopen om de financiële toestand aan te zuiveren. De samenwerking liep aanvankelijk uiterst moeizaam, maar gaandeweg is dat verbeterd. Vanaf het moment dat ABC een vrijwillige samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten met Woonhaven, is ook Woonhaven uitgenodigd voor de vergaderingen van de begeleidingscommissie. De financiële toestand en de werven van het Gentse deel van ABC zijn besproken op de begeleidingscommissie met WoninGent.
- In de eerste helft van 2021 voert de toezichthouder een tweede globaal onderzoek uit bij ABC, waarbij 4 van de 6 onderzoeksdomeinen worden beoordeeld als 'niet goed', 1 als 'voor verbetering vatbaar' en slechts 1 als 'goed'.
- Op mijn vraag voerde de toezichthouder samen met Deloitte een systeemaudit uit bij ABC in het tweede kwartaal van 2021. Het eindrapport van de systeemaudit bij ABC werd aan de toezichthouder opgeleverd op 1 juli 2021. De belangrijkste conclusies kunnen als volgt samengevat worden. Verschillende sleutelfuncties binnen de organisatie waren reeds enige tijd niet ingevuld en/of werden slechts recent opnieuw ingevuld. Om dit op te vangen combineerden een aantal medewerkers verschillende taken en verantwoordelijkheden. Dit resulteerde in risico's wat betreft de werklast van medewerkers en hun motivatie, een toegenomen kans op fouten en een impact op de efficiëntie waarmee taken werden uitgevoerd. Dit resulteerde finaal in een belangrijk risico inzake de continuïteit van de dienstverlening van ABC. Er bestond onduidelijkheid inzake rollen en bevoegdheden, en er bestond een belangrijk risico dat kennis onvoldoende gedeeld was binnen de organisatie en bepaalde taken

niet, niet in lijn met de richting die de bestuursorganen vooropstellen of op verschillende manieren werden ingevuld. De systeemaudit toonde verder aan dat de opvolging van aanbevelingen ad-hoc verliep en onvoldoende prioriteit kreeg binnen de organisatie. De communicatie t.a.v. de medewerkers was niet eenduidig en de gehanteerde opvolgingsdocumenten werden niet actueel gehouden. De rol van de raad van bestuur in de aansturing van de organisatie was te weinig sturend of controlerend, waardoor risico's mogelijks langer onvoldoende beheerd bleven.

- In de zomer van 2021 sloot ABC een overeenkomst tot vrijwillige samenwerking met de SHM Woonhaven, met als doel om Woonhaven tijdelijk aan te stellen als waarnemend algemeen directeur van ABC. De overeenkomst zal automatisch eindigen op het moment dat de nieuwe woonmaatschappij wordt opgericht.
- De samenwerking tussen beide SMH's verloopt goed, in die zin dat ze de beoogde doelstelling, namelijk het beschermen van de rechten van de sociale huurders en kandidaat-huurders bereikt. Rekening houdend met de geplande herstructureringen waarbij ABC opgesplitst wordt en zal opgaan in de SHM's WoninGent en Woonhaven, die beide aangegeven hebben kandidaat-woonmaatschappij te zijn voor respectievelijk de werkingsgebieden Gent en Antwerpen, acht ik het dan ook niet noodzakelijk om andere maatregelen te nemen.