

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 388

van **GUY D'HAESELEER**

datum: 5 mei 2022

---

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

---

### *Afdeling Toezicht - Globale onderzoeken bij sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's)*

De afdeling Toezicht oefent toezicht uit op de kernactiviteiten en het financieel en administratief 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.

Begin 2021 is de afdeling Toezicht gestart met een tweede onderzoeksronde. Deze tweede onderzoeksronde zal enkel bij SHM's uitgevoerd worden en niet bij SVK's. Dat is het gevolg van de vorming van de woonmaatschappijen. De werking van de SVK's wordt wel verder opgevolgd door het basistoezicht. Een aantal items worden tijdens de globo's niet meer onderzocht omdat er weinig inbreuken waren of omdat ze in het basistoezicht opgenomen zijn.

1. Hoeveel globale onderzoeken heeft de afdeling toezicht uitgevoerd in 2021? Graag opsplitsing per SHM.
2. Wat waren de voornaamste vaststellingen tijdens deze globale onderzoeken?
3. Hoeveel opvolgingsacties zijn er voortgekomen uit deze globale onderzoeken? Graag een overzicht, opgesplitst naar korte/lange termijn, welke SHM's en redenen tot opvolgingsactie.
4. Werden er ernstige structurele tekortkomingen vastgesteld? Hoeveel actoren werden onder verhoogd toezicht geplaatst?
5. Zijn er bij het basistoezicht bij de SVK's tekortkomingen vastgesteld? Welke en hoe worden deze verder opgevolgd met het oog op hun integratie in de woonmaatschappijen?
6. Welke items werden uit de globo's gehaald? Welke van deze items zijn in het basistoezicht opgenomen?
7. Hoe analyseert de minister deze cijfers? Welke aandachtspunten zal hij vragen om mee te nemen in de volgende globo-ronde en waarom?



**Vlaams  
Parlement**

**MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

**ANTWOORD**

op vraag nr. 388 van 5 mei 2022

van **GUY D'HAESELEER**

1. In 2021 voerde de afdeling Toezicht bij 18 sociale huisvestingsmaatschappijen een globaal onderzoek. In de onderstaande tabel ziet u om welke SHM's het gaat:

Actornr.	Naam	Plaats
1065	A.B.C.	Antwerpen
1110	Goed Wonen.Rupelstreek	Boom
1150	Volkswoningen van Duffel	Duffel
1160	Mij. voor de Huisvesting van het kanton Heist-	Heist-op-den-
1200	Lierse Mij. voor de Huisvesting	Lier
1230	Molse Bouwmij. voor de Huisvesting	Mol
1250	Bouwmij. De Noorderkempen	Merksplas
2350	Woonpunt Zennevallei	Halle
2600	Elk zijn Huis Gew. Mij. Voor de Huisvesting	Tervuren
3140	Mijn Huis	Harelbeke
3320	De Oostendse Haard	Oostende
4140	De Gentse Haard	Gent
4190	De Zonnige Woonst	Hamme
4220	Tuinwijk	Lokeren
4360	Wonen	Zelzate
7050	HACOSI	Hasselt
7090	Nieuw Sint-Truiden	Sint-Truiden
9850	Waasse Landmaatschappij	Sint-Niklaas

2. In een globaal onderzoek gebeurt een veelheid aan vaststellingen, verspreid over 8 onderzoeksdomeinen. De vaststellingen in de eerste ronde globale onderzoeken werden uitgebreid geanalyseerd en volgende twee rapporten op de website van Wonen-Vlaanderen geven u een goed overzicht van de voornaamste vaststellingen tijdens een globaal onderzoek:

- [https://www.wonenvlaanderen.be/sites/wvl/files/wysiwyg/nota\\_eerste\\_ronde\\_glob\\_o\\_sociale\\_huisvestingsmaatschappijen.pdf](https://www.wonenvlaanderen.be/sites/wvl/files/wysiwyg/nota_eerste_ronde_glob_o_sociale_huisvestingsmaatschappijen.pdf)
- [https://www.wonenvlaanderen.be/sites/wvl/files/wysiwyg/nota\\_eerste\\_ronde\\_glob\\_o\\_sociale\\_verhuurkantoren.pdf](https://www.wonenvlaanderen.be/sites/wvl/files/wysiwyg/nota_eerste_ronde_glob_o_sociale_verhuurkantoren.pdf)

De vaststellingen in de tweede ronde sluiten in het algemeen hierop aan, met dien verstande dat er veelal een verbetering in de werking van een actor vastgesteld wordt omdat het nodige gevolg werd gegeven aan de vaststellingen uit het eerste globale onderzoek, maar ook niet altijd. Soms kunnen minder goede resultaten verklaard worden door wijzigingen op directieniveau of in het personeelsbestand, maar soms is er ook geen aannemelijke reden voor deze resultaten. Een periodiek (globaal) onderzoek blijft daarom aangewezen.

3. N.a.v. de globale onderzoeken in 2021 werden 698 vaststellingen/actiepunten geregistreerd. Deze actiepunten worden ingedeeld volgens de ernst van de inbreuk (zie vraag 4) en volgens de actie die van de actor verwacht wordt:

- a) Categorie A zijn aanbevelingen aan de SHM om efficiënter of klantvriendelijker te werken.
- b) Categorie B zijn aandachtspunten waarmee de SHM voortdurend rekening moet houden. Deze actiepunten houden meestal in dat er bij de SHM nog eens benadrukt wordt om bv. de wet op de overheidsopdrachten of de eigen goedgekeurde procedures steeds toe te passen. Deze kunnen beschouwd worden als 'actiepunten op lange termijn', ze zullen immers met extra aandacht gecontroleerd worden in een volgend onderzoek (of tijdens het verhoogd toezicht als dat van toepassing is op die actor).
- c) Categorie C zijn de actiepunten die de SHM binnen een termijn van zes maanden na het onderzoek moet oplossen. Het gaat dan bv. om aanpassingen aan formulieren. Deze categorie kan beschouwd worden als 'actiepunten op korte termijn', ze worden immers na een periode van zes maanden opgevolgd.
- d) Categorie D zijn de kritieke actiepunten waarbij de actor zo snel mogelijk rechtzettingen moet uitvoeren. Het gaat meestal om rechtzettingen van de huurprijzen.

In de onderstaande tabel vindt u per onderzoeksdomein een indeling volgens deze categorieën:

Domein	A	B	C	D	Totaal
Huurlasten	9	21	16		46
Huurprijsberekening	1	48	27	11	87
Interne controle	4	13	74		91
Overheidsopdrachten	1	45	8		54
Sociale koopwoningen en sociale kavels		24	12	2	38
Administratief en financieel beheer	1	156	34	1	192
Inschrijvingen en toewijzingen sociale	4	93	86	7	190
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>400</b>	<b>257</b>	<b>21</b>	<b>698</b>

In de onderstaande tabel vindt u per SHM een indeling volgens deze categorieën:

SHM	A	B	C	D	Totaal
1065	3	50	30	2	85
1110		19	12	2	33
1150		34	26	1	61
1160		27	14	1	42
1200	2	13	10	2	27
1230	2	15	16		33
1250	3	8	9	1	21
2350		25	13	3	41
2600		34	19	2	55
3140	3	28	15	1	47
3320		21	13		34
4140	3	27	12	1	43
4190		31	13		44
4220		18	13	3	34
4360	2	18	17	1	38
7050		12	13	1	26
7090	2	13	8		23
9850		7	4		11
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>400</b>	<b>257</b>	<b>21</b>	<b>698</b>

4. De afdeling Toezicht maakt bij de geregistreeerde vaststellingen een onderscheid tussen:
- Score 1: Lichte inbreuken
  - Score 2: Niet-substantiële inbreuken
  - Score 3: Substantiële inbreuken
  - Score 4: Zware inbreuken

In hun beoordeling kunnen de toezichthouders de zwaarte van de inbreuk verhogen of verlagen met 1. Daardoor hebben sommige vaststellingen ook een waarde van 0, omdat de toezichthouder van mening was dat het louter om een aanbeveling ging.

In de onderzoeken in 2021 werden 24 **zware inbreuken** – score 4 – vastgesteld.

In de onderstaande tabel vindt u per onderzoeksdomein een indeling volgens de zwaarte van de inbreuken:

Domein	0	1	2	3	4	Totaal
Huurlasten	1	31	11	3		46
Huurprijsberekening		37	43	7		87
Interne controle		25	49	16	1	91
Overheidsopdrachten		5	15	26	8	54
Sociale koopwoningen en sociale kavels	1	9	17	11		38
Administratief en financieel beheer	8	44	96	44		192
Inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen	1	72	72	38	7	190
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>223</b>	<b>303</b>	<b>145</b>	<b>16</b>	<b>698</b>

In de volgende tabel vindt u per SHM een indeling volgens de zwaarte van de inbreuken:

SHM	0	1	2	3	4	Totaal
1065		25	32	24	4	85
1110		5	12	16		33
1150		20	23	16	2	61
1160		13	15	13	1	42
1200	1	4	11	10	1	27
1230	1	13	13	5	1	33
1250		7	7	7		21
2350		9	25	6	1	41
2600		15	29	9	2	55
3140	2	14	21	8	2	47
3320	1	10	21	2		34
4140		23	18	2		43
4190	3	15	20	5	1	44
4220	1	17	13	3		34
4360	1	10	19	7	1	38
7050		12	9	5		26
7090		8	10	5		23
9850	1	3	5	2		11
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>223</b>	<b>303</b>	<b>145</b>	<b>16</b>	<b>698</b>

Naar aanleiding van de onderzoeken van 2021 werd een **verhoogd toezicht** ingesteld voor de volgende actoren:

- A.B.C.: voor de domeinen 'interne controle', 'administratief en financieel beheer', 'inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen', 'huurprijzen' en 'huurlasten'
- Volkswoningen van Duffel: voor de domeinen 'inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen', 'huurprijzen' en 'inschrijvingen en toewijzingen koopwoningen'
- Mij. voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg: voor het domein 'inschrijvingen en toewijzingen koopwoningen'
- Elk zijn Huis (Tervuren): voor het domein 'inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen'

5. Het basistoezicht wordt jaarlijks per type actor en per onderzoeksdomein bepaald.

Wat betreft het basistoezicht **sociale verhuuring** bij SVK's lag de focus in 2021 op de communicatie tussen verhuurder en kandidaat-huurder, meer specifiek op het gebruik van enkele standaardbrieven in concrete dossiers. Het ging bijvoorbeeld over aanbodbrieven, schrappingsbrieven en de melding van een gemotiveerde weigering. Uit het basistoezicht bleken de aanbodbrieven slechts in 1 op de 6 gevallen volledig correct te zijn. Ook de meldingen van een sanctie (3 strafpunten of schrapping) bleken al te vaak te ontbreken of niet volledig correct te zijn. Gemotiveerde weigeringen werden in 60% van de gevallen niet correct afgehandeld. De actoren waar veel en/of herhaaldelijk inbreuken zijn vastgesteld, zijn in 2022 het voorwerp van een verhoogd toezicht op de inschrijvingen en toewijzingen.

Tijdens het basistoezicht op de **boekhouding** van de SVK's stelde de toezichthouder in de periode 2020-2021 meerdere inbreuken vast tegen de algemeen geldende boekhoudwetgeving en de boekhouding die specifiek van toepassing op sociale verhuurkantoren. Het ging daarbij voornamelijk over:

- het niet of onvoldoende consequent toepassen van het aan de SVK's wettelijk opgelegd rekeningplan;
- het ontbreken of het niet voldoen aan de wettelijk vereisten van de verantwoordingstukken;
- een incorrecte waardering van de handelsvorderingen;
- de niet-overeenstemming tussen de aan het agentschap Wonen-Vlaanderen gerapporteerde gegevens en de gegevens in de boekhouding.

De toezichthouder volgt in de loop van 2022 de eerder vastgestelde inbreuken op d.m.v. een controle van de boekhouding 2021.

Het uitgevoerde basistoezicht m.b.t. de **administratieve werking en het beheer** betrof het nazicht van het verslag van de algemene vergadering waar o.a. de jaarrekening en de begroting wordt goedgekeurd.

Tijdens dat nazicht werd bij sommige SVK's vastgesteld dat in het verslag niet werd genotuleerd dat de algemene vergadering kwijting verleende aan de bestuurders en/of aan de commissaris. De betrokken actoren werden op die vaststelling gewezen met het oog op de opvolging ervan bij de volgende algemene vergadering.

Verder hebben alle erkende en gesubsidieerde SVK's een commissaris (bedrijfsrevisor) benoemd zoals wettelijk bepaald in art. 4.170 §2, 9° van het Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021.

6. Na de eerste onderzoeksrunde evalueerde de afdeling Toezicht de resultaten van die eerste ronde en paste ze haar werkwijze aan. Hieronder vindt u per onderzoeksdomein een kort overzicht wat er eventueel wijzigde in de aanpak:

- Interne controle: in 2021 werden een aantal procedures niet opnieuw gecontroleerd omdat er weinig inbreuken werden vastgesteld in de eerste onderzoeksrunde. Bovendien zullen deze procedures sowieso door de vorming van woonmaatschappijen aangepast moeten worden. Het gaat o.a. over de deontologische codes voor de

bestuurders en het personeel, beveiliging activa en ICT. Na de vorming van de woonmaatschappijen zullen deze procedures mogelijk opnieuw deel uitmaken van het globaal onderzoek.

- Administratief en financieel beheer: in de tweede onderzoeksrunde wordt het onderzoeksdomein 'administratief beheer' uitgebreid met een financieel luik waarbij de afdeling o.a. meer aandacht besteedt aan een controle van de regelmatigheid van de boekhouding en de kwaliteit van de financiële rapportering. De groepsverzekering wordt niet meer als apart item bekeken, maar kan sowieso nog aan bod komen bij de controle van de doelmatige aanwending van de middelen.
- Overheidsopdrachten: de werkwijze wijzigde niet.
- Inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen: het item domiciliefraude werd geschrapt uit het onderzoek omdat na de opvolging van de eerste onderzoeken alle SHM's nu een procedure zouden moeten hebben. Ter vervanging gaat bij de controle nu meer aandacht naar de opvolging van de eigendomsvoorwaarden door de SHM, de aanpak van onder- en overbezetting en gebeurt de steekproef van inschrijvingsdossiers nu meer gericht.
- Huurprijzen: de werkwijze wijzigde niet.
- Huurlasten: er werden geen onderzoeksitems geschrapt, maar er is nu extra aandacht over hoe de SHM's omgaat met de huurlasten van leegstaande panden.
- Inschrijvingen en toewijzingen sociale koopwoningen: er werden geen onderzoeksitems geschrapt, maar er wordt nu bekeken of de opvolging van de verplichtingen door de koper correct gebeurt.

Als bijkomend onderzoeksdomein werd 'inschrijvingen en toewijzingen van bescheiden huurwoningen' toegevoegd voor de actoren die reeds actief zijn in deze sector.

7. Bij de bepaling van het basistoezicht baseert de afdeling zich o.a. op de vaststellingen van de globale onderzoeken waardoor structurele vaststellingen meteen voor alle actoren onderzocht kunnen worden (en niet enkel voor de SHM's waar een onderzoek gepland is).

Wat de globale onderzoeken zelf betreft, loopt er momenteel een studie door het Steunpunt Wonen "Naar een vernieuwd toezicht op en prestatiebeoordeling van de woonmaatschappij". De afdeling Toezicht wacht de aanbevelingen van de studie af om haar werkwijze eventueel aan te passen. Sowieso houdt de afdeling Toezicht voortdurend rekening met veel vastgestelde inbreuken om haar focus tijdens een onderzoeksrunde bij te sturen.