

BASISTOEZICHT SOCIALE VERHURING 2021 (SVK'S)

*Communicatie (briefwisseling) met
kandidaat-huurders*

07/12/2021
Pieter Vandenbroucke

Eindverslag

////////////////////////////////////

INHOUD

VOORWERP VAN HET ONDERZOEK	3
WERKWIJZE	3
RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK.....	4
1. Aanbod van een woning na een eerdere ongegronde weigering door de kandidaat	4
2. Melding van de sanctie van drie strafpunten na twee ongegronde weigeringen door de kandidaat.....	5
3. Aanbod van een woning na een eerdere niet-reactie vanwege de kandidaat	6
4. Melding van de schrapping omwille van het twee keer niet reageren door de kandidaat	7
5. Melding van de schrapping na het niet reageren op een actualisatie door de kandidaat.....	7
6. Melding van de schrapping wegens te hoog inkomen bij actualisatie van de kandidaat	8
7. Melding van de schrapping wegens frauduleuze verklaringen van de kandidaat	8
8. Melding van de schrapping wegens het niet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden door de kandidaat	8
9. Melding van het gemotiveerd weigeren van een kandidaat door de verhuurder bij toewijzing	9
AFHANDELING	10
CONCLUSIE	11
BIJLAGE 1: ALGEMEEN OVERZICHT VASTSTELLINGEN	12

VOORWERP VAN HET ONDERZOEK

Het basistoezicht werd opgestart bij alle sociale verhuurkantoren, 48 in totaal. Twee daarvan waren kleine, niet-gesubsidieerde SVK's, met weinig tot geen activiteit. Doordat er geen steekproeftrekking mogelijk was, werden zij uiteindelijk uit de controleronde gelaten. Bijgevolg werd deze beperkt tot 46 actoren.

De focus van dit basistoezicht lag op de communicatie tussen verhuurder en kandidaat-huurder, meer specifiek het gebruik van enkele standaardbrieven in concrete dossiers (dus geen sjablonen). Het betreft volgende situaties:

1. Aanbod van een woning na een eerdere ongegronde weigering door de kandidaat
2. Melding van de sanctie van drie strafpunten na twee ongegronde weigeringen door de kandidaat
3. Aanbod van een woning na een eerdere niet-reactie vanwege de kandidaat
4. Melding van de schrapping omwille van het twee keer niet reageren door de kandidaat
5. Melding van de schrapping na het niet reageren op een actualisatie door de kandidaat
6. Melding van de schrapping wegens te hoog inkomen bij actualisatie van de kandidaat
7. Melding van de schrapping wegens frauduleuze verklaringen van de kandidaat
8. Melding van de schrapping wegens het niet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden door de kandidaat
9. Melding van de het gemotiveerd weigeren van een kandidaat door de verhuurder bij toewijzing

WERKWIJZE

Uit het jaarverslag van 2020 werd voor elk type communicatie, en voor zover die voorkwam in 2020, één of twee (gevallen 1, 2, 3, 4 en 9) willekeurige dossiers geselecteerd. Deze selectie gebeurde op geautomatiseerde wijze met behulp van een controle-Excel.

Bij de actoren werden vervolgens de betreffende brieven opgevraagd.

RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

1. Aanbod van een woning na een eerdere ongegronde weigering door de kandidaat

Vijf aspecten werden bekeken:

a) Wordt het toe te wijzen pand vermeld en is dit uniek identificeerbaar?

Dit element wordt niet rechtstreeks opgelegd door wetgeving, maar is noodzakelijk om nadien bij betwisting (verhaal of klacht) of bij controle na te gaan welk specifiek pand werd aangeboden. Dit onder meer om de bepaling uit artikel 6.10, eerste lid, 6° BVCW te verifiëren die bepaalt dat voor de schrapping bij 2 weigeringen (voor SVK's is er geen schrapping maar wel een sanctie van 3 strafpunten) het tweede aanbod "een andere woning" dient te betreffen.

b) Wordt er voldoende tijd gegeven om te reageren?

Artikel 6.10, eerste lid, 6° BVCW stelt dat een kandidaat minimaal vijftien kalenderdagen, vanaf de postdatum van de brief waarmee het aanbod is gedaan, moet krijgen om te reageren.

c) Is het duidelijk dat het een tweede aanbod betreft en dat er dus eerder al eens een aanbod zonder gegronde reden werd geweigerd?

Hetzelfde artikel zegt ook dat de verhuurder bij het volgende aanbod van een andere woning de kandidaat-huurder uitdrukkelijk van op de hoogte moet brengen dat bij een weigering zijn kandidatuur geschrapt zal worden (bij SVK's: 3 strafpunten toegekend).

d) Is het duidelijk dat men 3 strafpunten riskeert indien er nogmaals zonder gegronde reden wordt geweigerd?

Dit ligt in het verlengde van het voorgaande. Niet alleen moet duidelijk zijn dat er bij een volgende weigering een sanctie is, maar ook wat die sanctie precies inhoudt.

e) Krijgt men de kans om een reden voor de weigering op te geven?

Het vierde lid van artikel 6.10 BVCW biedt de kandidaat-huurder de mogelijkheid om gegronde redenen die geen afbreuk doen aan zijn woonbehoefte aan te voeren voor een weigering, en om aldus aan de verhuurder te vragen de weigering niet in rekening te brengen voor een eventuele sanctie. Aangezien het tot de basisbegeleidingstaken behoort om de kandidaat-huurder begrijpelijk te informeren over zijn rechten, wordt verwacht dat dit ook expliciet wordt opgenomen in de aanbodbrief of in een bijlage daarvan.

Resultaten:

Van de 46 actoren bleken er 26 de sanctie van drie strafpunten te hebben toegekend in 2020. Bij hen kon dus een aanbodbrief worden gecontroleerd.

Slechts 4 deden dit op volledig correcte wijze. Bij 1 actor kon geen aanbodbrief worden voorgelegd. Deze deed enkel een telefonisch aanbod en vroeg nadien een schriftelijke bevestiging van aanvaarding of weigering. Bij 13 was de brief onvolledig en bij de overige 8 was de verstrekte informatie niet volledig correct.

Bij 6 actoren was het pand niet uniek identificeerbaar. Vaak ontbrak de straat of het huisnummer. De SVK's verklaarden steeds dit te doen om de privacy van de eigenaar te beschermen en om te vermijden dat kandidaten op eigen houtje naar de woning trekken en aanbellen. Dit argument is begrijpelijk maar in dat geval kan best met een pandcode gewerkt worden.

Bij 9 actoren werd (soms) te weinig tijd gegeven om te reageren. Meestal was dit 14 dagen in plaats van 15.

Bij 15 actoren was niet duidelijk dat het een tweede aanbod betrof. Veelal werd het sjabloon gebruikt dat beschikbaar is op SVK Intranet, maar dit sjabloon is bedoeld om te worden aangepast naar gelang het een eerste of tweede aanbod betreft. Dit kan door bijvoorbeeld de overbodige passages te schrappen of door in de brief duidelijk te vermelden dat het een tweede aanbod betreft. Veel SVK's doen dit dus niet. Vaak wordt als argument gebruikt dat dit te veel werk zou zijn om uit te zoeken. Nochtans kan dit op automatische wijze gebeuren via de software (SVK@Plus).

Bij 2 actoren werd niet vermeld wat de sanctie zou zijn bij een nieuwe ongegronde weigering.

Bij 2 actoren was er geen mogelijkheid opgenomen in de aanbodbrief om een reden voor weigering op te geven en deze bijkomend te argumenteren.

Samengevat:

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
AANBODBRIEF NA EERDERE ONGEGRONDE WEIGERING	4	22	1	13	8	20
toe te wijzen pand		6				
termijn om te reageren (15d)		9				
dat het tweede aanbod betreft		15				
dat men 3 strafpunten riskeert bij ongegronde weigering		2				
dat men reden voor weigering kan geven		2				

2. Melding van de sanctie van drie strafpunten na twee ongegronde weigeringen door de kandidaat

De verhuurder moet conform artikel 6.30, laatste lid BVCW elke beslissing waartegen verhaal kan worden ingediend, mededelen aan de kandidaat-huurder. Dit moet dus ook gebeuren bij de beslissing om een reden van weigering als ongegrond te beoordelen en een sanctie van drie strafpunten toe te kennen.

Bij de 26 SVK's waar deze strafpunten in 2020 werden toegekend, werd daarom nagegaan **of dit werd gemeld aan de kandidaat** en of **het verhaalrecht correct werd vermeld**.

Resultaten:

Bij 16 SVK's gebeurde de mededeling van de sanctie op correcte wijze. Bij 3 werd er geen melding gegeven. Bij 3 was dit onvolledig, en bij 4 niet volledig correct.

Bij 5 actoren werd het verhaalrecht niet of niet correct vermeld.

Samengevat:

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
MELDING SANCTIE DRIE STRAFPUNTEN	16	10	3	3	4	20
Vermelding verhaalrecht		5				

3. Aanbod van een woning na een eerdere niet-reactie vanwege de kandidaat

De vijf zelfde aspecten als onder punt 1 werden bekeken, met dat verschil dat dit keer uit de aanbodbrief moet blijken dat er reeds eerder op een aanbod niet werd gereageerd, en dat bij een nieuwe niet-reactie de kandidaat zal geschrapt worden.

Resultaten:

Van de 46 actoren waren er 42 die in het jaar 2020 één of meerdere kandidaten hadden geschrapt na een tweede niet-reactie.

Slechts 7 deden dit correct. Bij 23 was de brief onvolledig en bij de overige 13 was de verstrekte informatie niet volledig correct.

Bij 14 actoren was het pand niet uniek identificeerbaar.

Bij 8 actoren werd (soms) te weinig tijd gegeven om te reageren.

Bij 31 actoren was niet duidelijk dat het een tweede aanbod betrof. Ook hier werd meestal het sjabloon gebruikt dat beschikbaar is op SVK Intranet, maar werd dit niet aangepast naar gelang het een eerste of tweede aanbod betreft. In tegenstelling tot een eerdere weigering kan kennelijk niet via de software (SVK@Plus) automatisch in de brief worden opgenomen of er al eerder een niet-reactie was. De software moet hiervoor worden aangepast, of men dient manueel elke aanbodbrief aan te passen.

Bij 8 actoren werd niet vermeld wat de sanctie zou zijn bij een nieuwe niet-reactie.

Bij 5 actoren was er geen mogelijkheid opgenomen in de aanbodbrief om een reden voor weigering op te geven en deze bijkomend te argumenteren.

Samengevat:

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
AANBODBRIEF NA EERDERE NIET-REACTIE	7	35	0	23	13	3
toe te wijzen pand		14				
termijn om te reageren (15d)		8				
dat het tweede aanbod betreft		31				
dat men schrapping riskeert bij niet-reactie		8				
dat men reden voor weigering kan geven		5				

4. Melding van de schrapping omwille van het twee keer niet reageren door de kandidaat

Bij de 42 SVK's die in het jaar 2020 kandidaten hebben geschrapt omwille van twee niet-reacties werd bekeken of een schrappingsbrief werd verstuurd en of die op correcte wijze melding maakt van:

- **De reden om te schrappen**
- **Het verhaalrecht**

Resultaten:

Bij 31 SVK's gebeurde de mededeling van de schrapping op correcte wijze. Bij 6 werd er niet (steeds) een schrappingsbrief gestuurd of kon er geen worden voorgelegd (bijvoorbeeld ten gevolge een computercrash). Bij 1 was de brief onvolledig, en bij 4 niet volledig correct.

De reden waarom tot schrapping werd overgegaan, werd steeds correct meegedeeld.

Bij 5 actoren werd het verhaalrecht niet of niet correct vermeld.

Samengevat:

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
MELDING SCHRAPPING NA 2 NIET-REACTIES	31	9	6	1	4	4
Reden van schrapping		0				
Vermelding verhaalrecht		5				

5. Melding van de schrapping na het niet reageren op een actualisatie door de kandidaat

Hier werd nagegaan of er een schrappingsbrief werd gestuurd, met correcte vermelding van reden voor de schrapping en van het verhaalrecht. Dit gebeurde bij de 11 SVK's die in hun jaarverslag 2020 hadden aangegeven kandidaten te hebben geschrapt om die reden. Dit aantal lijkt laag, maar is dit niet aangezien 2020 geen verplicht actualisatiejaar was.

Resultaten:

Bij 9 SVK's gebeurde de mededeling van de schrapping op correcte wijze. Bij 1 werd er geen schrappingsbrief gestuurd. Bij nog eens 1 was de brief onvolledig.

De reden waarom tot schrapping werd overgegaan, werd steeds correct meegedeeld.

Bij 1 actor werd het verhaalrecht niet of niet correct vermeld.

Samengevat:

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
MELDING SCHRAPPING NA NIET-REACTIE ACTUALISATIE	9	2	1	1	0	35
Reden van schrapping		0				
Vermelding verhaalrecht		1				

6. Melding van de schrapping wegens te hoog inkomen bij actualisatie van de kandidaat

Zelfde elementen als onder punt 5 werden gecontroleerd. Een schrapping wegens te hoog inkomen bij actualisatie kwam voor bij 4 SVK's.

Resultaten:

Bij alle 4 van deze SVK's gebeurde de mededeling van de schrapping op correcte wijze.

Samengevat:

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
MELDING SCHRAPPING TE HOOG INKOMEN ACTUALISATIE	4	0	0	0	0	42
Reden van schrapping		0				
Vermelding verhaalrecht		0				

7. Melding van de schrapping wegens frauduleuze verklaringen van de kandidaat

Zelfde elementen als onder punt 5 en 6. Slechts bij 1 actor kwam een dergelijke schrapping voor.

Resultaten:

De mededeling van de schrapping (inclusief verhaalrecht) gebeurde op correcte wijze.

Samengevat:

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
MELDING SCHRAPPING NA FRAUDE	1	0	0	0	0	45
Reden van schrapping		0				
Vermelding verhaalrecht		0				

8. Melding van de schrapping wegens het niet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden door de kandidaat

Opnieuw dezelfde elementen. Bij 29 SVK's werd een dergelijke schrapping doorgevoerd.

Resultaten:

Bij 20 SVK's werden geen opmerkingen geformuleerd. Bij 5 werd er geen schrappingsbrief gestuurd. Bij 1 was de brief onvolledig. Bij 3 was de informatie op de brief niet (volledig) correct.

In 1 geval werd de reden voor schrapping niet correct vermeld.

Bij 3 SVK's ontbrak de vermelding van het verhaalrecht of was die niet correct geformuleerd.

Samengevat:

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
MELDING SCHRAPPING TOELATINGSVOORWAARDEN	20	9	5	1	3	17
Reden van schrapping		1				
Vermelding verhaalrecht		3				

9. Melding van het gemotiveerd weigeren van een kandidaat door de verhuurder bij toewijzing

Bij 12 SVK's werd in het jaar 2020, volgens het jaarverslag, een kandidaat gemotiveerd geweigerd. Volgende aspecten werden hier gecontroleerd:

a) Werd de brief verstuurd binnen de 14 dagen na de beslissing?

Artikel 6.24, 5de lid BVCW legt op dat de verhuurder, op straffe van nietigheid van de beslissing, de gemotiveerde weigering tot toewijzing binnen veertien dagen na de beslissing aan de kandidaat-huurder betekent.

b) Vermeldt de brief de reden voor de gemotiveerde weigering?

Conform de Wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen dient de reden waarom de kandidaat de toewijzing van een sociale woning wordt ontzegd formeel gemotiveerd te worden.

c) Is dit een geldige reden?

Artikel 6.24 BVCW somt limitatief op in welke gevallen tot een gemotiveerde weigering kan worden overgegaan. In ons onderzoek werd niet nagekeken of de opgegeven reden gestaafd kan worden en zwaar genoeg weegt, wel of het een reden is die door de wetgever werd voorzien.

d) Wordt in de brief vermeld of en hoelang de kandidatuur opgeschort blijft?

Conform het laatste lid van artikel 6.24 BVCW kan een verhuurder de toewijzing opschorten gedurende maximaal 1 jaar.

e) Staat het verhaalrecht (correct) vermeld?

Artikel 6.24, 5de lid BVCW zegt dat de brief, op straffe van nietigheid, het verhaalrecht dient te vermelden.

Resultaten:

Van de 12 actoren deden er 5 dit volledig correct. Bij 3 was de brief onvolledig en bij de overige 4 was de verstrekte informatie niet volledig correct.

Bij 4 actoren werd de brief niet binnen de veertien dagen na het nemen van de bestuursbeslissing gestuurd.

De reden waarom werd geweigerd, werd steeds vermeld in de brief. Deze reden was bij 4 SVK's echter niet steeds correct. In 2 gevallen betrof het geen eigen (ex-)huurder en kon ook niet uit de motivering afgeleid worden dat er een ernstige bedreiging zou zijn voor andere huurders. In 1 dossier werd geweigerd omwille van "desinteresse" van de kandidaat, wat geen wettige reden is. In 1 dossier was de omschrijving "om sociale redenen" veel te vaag.

Bij 4 actoren werd niet vermeld hoe lang de kandidatuur zou worden opgeschort.

Bij 2 werd het verhaalrecht niet vermeld, en bij 1 was dit niet helemaal correct (foute termijn om verhaal in te dienen).

Samengevat:

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
BRIEF GEMOTIVEERDE WEIGERING	5	7	0	3	4	34
Binnen 14 dagen na beslissing		4				
Vertelt reden van weigering		0				
Reden van weigering = ok		4				
Einddatum vermeld		4				
Verhaalrecht vermeld		3				

AFHANDELING

De bevindingen werden in een kort rapport overgemaakt aan de actoren. Zij kregen de gelegenheid om te reageren en eventuele verkeerde vaststellingen te laten rechtzetten. Waar nodig werd nadien vanuit het team Basistoezicht duidelijk gemaakt wat de verwachtingen zijn naar de toekomst toe.

Van elke inbreuk werd vervolgens een vaststelling aangemaakt in CRM. De controle werd meteen ook afgesloten aangezien het hier niet om sjablonen of modeldocumenten gaat, maar over hoe die worden gebruikt in de praktijk. De opvolging gebeurt dus best bij een volgende controle of inspectie, en dit aan de hand van concrete dossiers.

CONCLUSIE

Alle sociale verhuurkantoren waren in de periode 2017-2020 voorwerp van een globaal onderzoek. Daarbij werden onder meer de standaardbrieven (sjablonen) bekeken. Waar nodig werd door de toezichthouder opgelegd dat deze sjablonen werden aangepast zodat de verstrekte informatie in overeenstemming met de wet zou zijn. Het basistoezicht 2021, dat niet kijkt naar de sjablonen maar wel naar de brieven die in de praktijk worden verstuurd, toont echter aan dat een correct sjabloon geen enkele garantie biedt op een correcte communicatie.

Zo 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, nochtans een ernstige ingreep op het grondwettelijk recht op wonen, werden in 60% van de gevallen niet correct afgehandeld.

De SVK's worden daarbij niet altijd geholpen door hun software, SVK@plus. Deze biedt niet de mogelijkheid om het sjabloon voor de aanbodbrief aan te passen aan de situatie van de individuele kandidaat, met name of die reeds eerder niet op een aanbod heeft gereageerd.

Regelmatig werd bij dit basistoezicht op een zekere nonchalance gestoten. Bijvoorbeeld door simpelweg de bestaande sjablonen niet te gebruiken, verstuurd brieven niet tijdig op te slaan in de server waardoor ze verloren gaan, bijlagen niet te scannen, reactietermijnen fout te berekenen, enzovoort. In enkele dossiers bleek ook dat de registratie in de eigen software (en dus in het jaarverslag) fout was, bijvoorbeeld ongegronde weigeringen door een kandidaat werden geregistreerd als een gemotiveerde weigering door de verhuurder. Dit verstoort de rapportering en de sectorinformatie, maar ook de controles achteraf.

Sommige discussies met de SVK's, bijvoorbeeld over de noodzaak om een identificeerbaar pand te vermelden op de aanbodbrief of om aan te geven of het een eerste of tweede aanbod betreft, werden jaren geleden reeds gevoerd en komen vandaag gewoon terug. Dit doet vermoeden dat bepaalde actoren moedwillig de richtlijnen van de toezichthouder naast zich neerleggen.

Dit alles doet de noodzaak rijzen om de vaststellingen uit dit basistoezicht goed op te volgen bij een volgende controle of inspectie. Momenteel wordt een inspectieronde opgestart bij de SVK's omtrent de inschrijvingen en toewijzingen. De correcte communicatie met kandidaat-huurders zal daarin nadrukkelijk aan bod komen.

Tot slot wordt nog even de aandacht gevestigd op de sanctie van drie strafpunten na de tweede ongegronde weigering van een aanbod. Van de 46 actoren uit het onderzoek bleken er slechts 26 deze sanctie te hebben toegekend in 2020. Van hen hadden er 8 dit ook niet in 2019 gedaan. Deze 8 werden over deze opvallende vaststelling bevraagd. Steeds werd gereageerd dat er nu eenmaal geen zo'n dossiers waren in die periode, waarbij vaak werd verwezen naar een strikte opvolging en begeleiding van de kandidaten. Die reden kan zeker kloppen, maar het valt niet uit te sluiten dat soms de reden om een aanbod te weigeren te makkelijk als gegrond wordt beoordeeld. Dit element kan eventueel bij een volgend basistoezicht of andere controleronde worden bekeken.

BIJLAGE 1: ALGEMEEN OVERZICHT VASTSTELLINGEN

	Ok	Niet ok	Ontbreekt	Onvolledig	Niet correct	N.v.t.
AANBODBRIEF NA EERDERE ONGEGRONDE WEIGERING	4	22	1	13	8	20
toe te wijzen pand		6				
termijn om te reageren (15d)		9				
dat het tweede aanbod betreft		15				
dat men 3 strafpunten riskeert bij ongegronde weigering		2				
dat men reden voor weigering kan geven		2				
MELDING SANCTIE DRIE STRAFPUNTEN	16	10	3	3	4	20
Vermelding verhaalrecht		5				
AANBODBRIEF NA EERDERE NIET-REACTIE	7	35	0	23	13	3
toe te wijzen pand		14				
termijn om te reageren (15d)		8				
dat het tweede aanbod betreft		31				
dat men schrapping riskeert bij niet-reactie		8				
dat men reden voor weigering kan geven		5				
MELDING SCHRAPPING NA 2 NIET-REACTIES	31	9	6	1	4	4
Reden van schrapping		0				
Vermelding verhaalrecht		5				
MELDING SCHRAPPING NA NIET-REACTIE ACTUALISATIE	9	2	1	1	0	35
Reden van schrapping		0				
Vermelding verhaalrecht		1				
MELDING SCHRAPPING TE HOOG INKOMEN ACTUALISATIE	4	0	0	0	0	42
Reden van schrapping		0				
Vermelding verhaalrecht		0				
MELDING SCHRAPPING NA FRAUDE	1	0	0	0	0	45
Reden van schrapping		0				
Vermelding verhaalrecht		0				
MELDING SCHRAPPING TOELATINGSVOORWAARDEN	20	9	5	1	3	17
Reden van schrapping		1				
Vermelding verhaalrecht		3				
BRIEF GEMOTIVEERDE WEIGERING	5	7	0	3	4	34
Binnen 14 dagen na beslissing		4				
Vertelt reden van weigering		0				
Reden van weigering = ok		4				
Einddatum vermeld		4				
Verhaalrecht vermeld		3				