

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

Globale Onderzoeken bij Sociale huisvesting- maatschappijen

Evaluatie van de eerste onderzoekronde

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

INHOUD

1	Inleiding	3
2	Het globaal onderzoek.....	4
2.1	Onderzochte domeinen	4
2.2	Beoordeling en toekomstig toezicht	5
2.3	Aanpak globaal onderzoek	6
3	Resultaten per onderzoeksdomein	8
3.1	Interne controle	8
3.2	Administratief beheer	10
3.3	Overheidsopdrachten	14
3.4	Financiële gezondheid	15
3.5	Inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen	16
3.6	Huurprijsberekening	20
3.7	Afrekening van de huurlasten	23
3.8	Inschrijvingen en toewijzingen sociale koopwoningen	25
4	De opvolging van de gemaakte vaststellingen	27
4.1	Hoe verliep de opvolging?	27
4.2	Evaluatie van de opvolging	27
5	De tweede ronde van de globale onderzoeken	29
6	Aanbevelingen voor het beleid	31
6.1	Interne controle	31
6.2	Administratief beheer	31
6.3	Overheidsopdrachten	31
6.4	Inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen	32
6.5	Berekening van de huurprijs	33
6.6	Afrekening van de huurlasten	33
6.7	Inschrijvingen en toewijzingen sociale koopwoningen	33



1 INLEIDING

Sinds 2016 past de afdeling Toezicht voor haar toezicht op de wettelijkheid en de beginselen van behoorlijk bestuur drie vormen van toezicht toe:

1. Basistoezicht

Het basistoezicht is een toezicht op afstand waarbij de afdeling Toezicht voornamelijk gebruik maakt van de documenten die ze reeds ter beschikking heeft (bv. rapporteringen, xml-bestanden, notulen bestuursvergaderingen, ...). Het is een continu toezicht waarbij men probeert in het jaar van een globaal onderzoek de impact op de SHM te minimaliseren.

2. Verhoogd toezicht

Het verhoogd toezicht is een toezicht van naderbij op één of meerdere onderzoeksdomeinen. De selectie van het onderzoeksdomein kan gebeuren op basis van:

- Het risicoprofiel opgesteld na een globaal onderzoek
- Fundamentele vaststellingen die voortvloeien uit het basistoezicht
- Ad hoc-gebeurtenissen, bv. n.a.v. een klacht

3. Periodieke globale onderzoeken (globo)

In het globaal onderzoek worden alle onderzoeksdomeinen binnen een korte periode onderzocht. Daardoor krijgt de afdeling een beeld op één moment en kan ze het toezicht voor de toekomst afstemmen op het resultaat van het onderzoek.

Eind 2020 werden alle actieve sociale huisvestingmaatschappijen (SHM's) een eerste maal onderworpen aan een globaal onderzoek. In dit rapport vindt u een verslag van de werkzaamheden, de gemaakte vaststellingen en de beoordelingen per onderzoeksdomein. Het gaat om 87 globale onderzoeken die werden uitgevoerd in de periode van 2016 tot 2020.

In het najaar van 2020 werd de eerste ronde van globale onderzoeken grondig geëvalueerd en de werking waar nodig aangepast. Vanaf 2021 gaat de afdeling Toezicht dan van start met een tweede ronde van globale onderzoeken. In dit rapport leest u ook welke aanpassingen in de werkwijze zullen doorgevoerd worden in die tweede ronde.



2 HET GLOBAAL ONDERZOEK

In de loop van 2015 vonden bij wijze van test bij drie sociale huisvestingmaatschappijen de eerste globale onderzoeken plaats. Op basis van die bevindingen werd een werkwijze ontwikkeld en een draaiboek opgesteld. Dat moest een objectieve aanpak van de onderzoeken door het team van toezichthouders garanderen. Sinds de start van de onderzoeken in 2016 werd de werkwijze licht aangepast ten gevolge van wetswijzigingen of nieuwe inzichten. In dit rapport leest u daarom eerst hoe een globaal onderzoek verloopt, wat onderzocht werd, hoe de beoordeling gebeurde, ...

2.1 ONDERZOCHE DE DOMEINEN

Tijdens het globaal onderzoek is het de bedoeling dat alle aspecten binnen een kort tijdsbestek bekeken worden. Die aspecten – of onderzoeksdomeinen – kan je in drie clusters onderbrengen:

1. Het beheer van de maatschappij

In deze cluster wordt bekeken hoe de SHM beheerd wordt op de domeinen:

- Interne controle
- Administratief beheer
- Overheidsopdrachten
- Financiële gezondheid

2. Kandidaat-huurders en huurders

Tenzij het gaat om een zuivere 'koopmaatschappij' worden in deze cluster volgende domeinen onderzocht:

- Inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen
- Berekening van de huurprijs
- Afrekening van de huurlasten

Aankankelijk werd in deze cluster ook het domein 'klantgerichtheid en aanpak fraude' onderzocht. In juli 2017 werd besloten om dit niet meer als apart domein te onderzoeken, maar op te nemen in het domein 'inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen'.

3. Kandidaat-kopers en kopers

Als de SHM actief is in de 'koopsector' werd ook volgend onderzoeksdomein bekeken:

- Inschrijvingen en toewijzingen sociale koopwoningen

Bij de start van de globale onderzoeken in 2016 werd onder deze cluster ook het onderzoeksdomein 'onroerende transacties' bekeken. In dat domein werden o.a. de verkopen aan de zittende huurder en de uitvoering van het recht op voorkoop bekeken. Onder meer door de gewijzigde wetgeving waarbij het kooprecht van de zittende huurder werd geschrapt, werd in juli 2017 besloten deze aspecten niet meer te op te nemen in de globale onderzoeken, maar te verschuiven naar het basistoezicht.

Verder in dit rapport wordt per onderzoeksdomein beschreven welke controles uitgevoerd werden.



2.2 BEOORDELING EN TOEKOMSTIG TOEZICHT

Tijdens het globaal onderzoek wordt per onderzoeksdomein een beoordeling toegekend die het risicoprofiel en daarmee het toezicht voor de toekomst bepaalt.

Om een objectieve beoordeling te garanderen werden voor alle onderzoeksdomeinen de mogelijke inbreuken in kaart gebracht en gewogen. Er werd daarbij een onderscheid gemaakt tussen vier mogelijke inbreuken:

- Lichte inbreuken
- Niet-substantiële inbreuken
- Substantiële inbreuken
- Zware inbreuken

Per onderzoeksdomein werd vervolgens automatisch een beoordeling bepaald. In de globale onderzoeken werden drie mogelijke beoordelingen toegekend:

1. **Goed**
Er werden enkel lichte of niet-substantiële inbreuken vastgesteld.
2. **Voor verbetering vatbaar**
Er werden ook substantiële inbreuken vastgesteld.
3. **Niet goed**
Er werden zware inbreuken of veel substantiële inbreuken vastgesteld.

Als de toezichthouder die het onderzoek uitvoerde het niet eens was met de op deze wijze automatisch toegekende beoordeling kon hij/zij die aanpassen mits een motivering voor de aanpassing op te geven.

Nadat per onderzoeksdomein de beoordeling werd toegekend, werd ook het toezicht voor de toekomst bepaald. Het toezicht bestaat steeds uit een basistoezicht, maar afhankelijk van de beoordeling werd ook een verhoogd toezicht opgelegd. Als een onderzoeksdomein de beoordeling 'niet goed' kreeg toegekend, werd er sowieso een verhoogd toezicht opgelegd. Bij de beoordeling 'voor verbetering vatbaar' maakte de toezichthouder de inschatting of een verhoogd toezicht aangewezen was.

In de eerste ronde van de globale onderzoeken werden 681 domeinen onderzocht (afhankelijk van de activiteiten van de SHM werden vijf, zeven of acht domeinen onderzocht) en werd 102 keer een verhoogd toezicht opgelegd (ongeveer 15%). Wat het verhoogd toezicht precies inhoudt is afhankelijk van de gemaakte vaststellingen (bv. extra inspectie, opvolging van nabij op basis van notulen, ...).



2.3 AANPAK GLOBAAL ONDERZOEK

De planning van de globale onderzoeken werd zoveel mogelijk afgestemd op de werkzaamheden van de visitatiecommissie zodat een SHM in hetzelfde jaar niet geconfronteerd werd met beide onderzoeken.

Van zodra de globale onderzoeken werden ingepland, maakte de toezichthouder concrete afspraken met de directie van de SHM over de timing voor het bezorgen van documenten, de plaatsbezoeken, ... en werd de werkwijze toegelicht. Initieel gebeurde deze toelichting tijdens een bijeenkomst van de betrokken directeurs op het kantoor van de afdeling Toezicht, maar later ging de toezichthouder zelf langs bij de directeur.

Ook de raad van bestuur werd ingelicht over het globaal onderzoek, aanvankelijk woonde de toezichthouder een zitting bij en gaf hij aan de hand van een presentatie een toelichting, later werd een presentatie ter beschikking gesteld van de directeur zodat die zelf zijn raad van bestuur kon inlichten.

Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de afdeling een aantal documenten en bestanden nodig die aangeleverd moeten worden door de SHM. De SHM kreeg minstens één maand de tijd om de documenten te bezorgen. Aanvankelijk werd gevraagd om de documenten via een USB-stick te bezorgen, later werd deze werkwijze vervangen door een eigen bestandsuitwisselingsdienst en sinds 2020 moet de SHM de documenten bezorgen via het portaal van de afdeling Toezicht (dit is hetzelfde portaal waarmee o.a. de notulen van bestuursvergaderingen bezorgd moeten worden).

Na ontvangst van de documenten en bestanden startten de toezichthouder en de interne diensten met de controle van de verschillende domeinen. Na een voorbereiding ging de toezichthouder ook ter plaatse om de verschillende items te controleren. Aanvankelijk gebeurde die controle door een team van twee toezichthouders, maar al snel gingen de toezichthouders alleen op pad. Afhankelijk van de activiteiten van de SHM voerden de toezichthouders drie (koopmaatschappijen), vijf (huurmaatschappijen) of zes (gemengde maatschappijen) plaatsbezoeken uit. Op het einde van elke inspectiedag overliep de toezichthouder met de directeur (en eventueel de verantwoordelijke medewerkers van de SHM) de vaststellingen.

Na de controle werd een verslag opgesteld en werd er per onderzoeksdomein een beoordeling toegekend. Op basis van die beoordeling werd vervolgens het risicoprofiel en het toekomstig toezicht bepaald.

Los van de beoordeling moet de SHM sowieso de gemaakte vaststellingen opvolgen. Ook daarvoor werden vier categorieën voorzien:

- **A:** aanbevelingen om klantgerichter en/of efficiënter te werken
- **B:** aandachtspunten waarmee de SHM voortdurend rekening moet houden
- **C:** actiepunten die een opvolging vereisen en waarvoor de SHM een termijn van zes maanden na verzending van het eindverslag kreeg
- **D:** kritieke actiepunten die onmiddellijke actie vereisen

Sinds de invoering van het portaal sociale huisvesting moet de actor daar aangeven welke acties hij ondernam.



Het eindverslag bestond uit twee delen:

- Een eerste deel met een managementsamenvatting. Minstens dit deel moest bezorgd worden aan de leden van de raad van bestuur.
- Een tweede deel met een uitgebreid verslag van de controlewerkzaamheden, gecontroleerde dossiers, ...

Nadat de directeur de tijd kreeg om het eindverslag grondig na te lezen, ging de toezichthouder langs om – eventueel samen met andere medewerkers van de SHM – alle gemaakte vaststellingen te overlopen en eventuele onduidelijkheden op te lossen.

Tenslotte bracht de toezichthouder aan de hand van een presentatie ook de raad van bestuur op de hoogte van de resultaten van het globaal onderzoek.

In tegenstelling tot het visitatierapport is het eindrapport van het globaal onderzoek meteen definitief. Die werkwijze lokte kritiek uit waardoor de afdeling Toezicht sinds 2018 de mogelijkheid voorziet dat de actoren een officiële reactie geven op het verslag. Die reactie wordt dan toegevoegd aan het eindverslag zodat de lezer een volledig beeld heeft op de controle. Sinds 2018 maakten de actoren veertien keer gebruik van die mogelijkheid. Daarbij werden zesmaal enkel suggesties of een dankwoord voor de toezichthouder gegeven. In de overige acht reacties gaf de actor zijn zienswijze op de controle.



3 RESULTATEN PER ONDERZOEKSDOMEIN

3.1 INTERNE CONTROLE

Het onderzoeksdomein ‘interne controle’ wordt tijdens het globaal onderzoek onderzocht omdat een goed werkend intern controlesysteem niet enkel noodzakelijk is voor elke goed werkende vennootschap, het is ook een vereiste om als sociale huisvestingmaatschappij erkend te blijven.

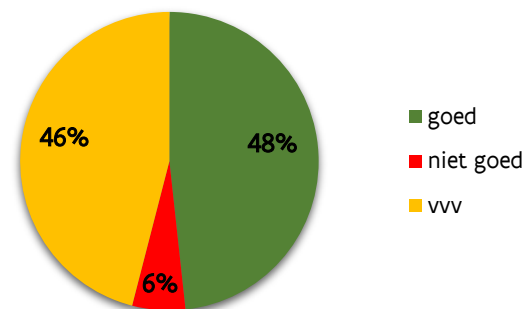
3.1.1 Wat werd onderzocht?

In dit domein werd onderzocht of er voor alle belangrijke bedrijfsprocessen een procedure werd opgesteld en goedgekeurd door de raad van bestuur. Die procedures werden afgetoetst aan een aantal criteria van ‘good practices’. Die ‘good practices’ stelt de afdeling ter beschikking van de actoren via haar website. Tijdens een plaatsbezoek werd tenslotte gecontroleerd of de procedures ook in de praktijk werden toegepast. Het gaat o.a. over de procedures van bestellingen, inkomende facturen en betalingen, kas- en liquiditeitenbeheer, voorraad- en materiaalbeheer, loonadministratie, ...

3.1.2 Wat zijn de resultaten?

Het onderzoeksdomein ‘interne controle’ kwam in alle 87 globale onderzoeken aan bod. De volgende beoordelingen werden toegekend:

Goed	42
Voor verbetering vatbaar	40
Niet goed	5



De onderzoeken resulteerden achtmaal in een verhoogd toezicht.

3.1.3 Wat zijn de belangrijkste vaststellingen?

De vaststellingen uit de eerste onderzoeken kan je onderbrengen in volgende categorieën:

- Er is geen procedure voorzien of de procedure is niet goedgekeurd door de raad van bestuur
- De bestaande procedures voldoen niet aan alle criteria die de afdeling Toezicht vooropstelt
- De procedures worden in de praktijk niet (steeds) toegepast

In de volgende tabellen worden enkel de belangrijkste procedures vermeld of de procedures waarbij er bij meerdere actoren vaststellingen gemaakt werden. De vaststellingen zijn gerangschikt volgens het aantal keren dat de inbreuk werd vastgesteld, niet volgens de ernst van de inbreuk. Als de omschrijving van de



vaststelling onvoldoende duidelijk is of betrekking heeft op meerdere aspecten, wordt dat onder de tabel toegelicht.

- Er is geen procedure voorzien of de procedure is niet goedgekeurd door de raad van bestuur.

Procedure	Aantal vaststellingen
Car policy	15
Bestellingen	10
Loonadministratie	5
Voorraad- en materiaalbeheer	5
Kas- en liquiditeitenbeheer	3
Inkomende facturen en betalingen	2

- Meestal zijn de vereiste procedures dus aanwezig in de SHM.
- Dikwijls is er wel een car policy aanwezig voor de wagen van de directeur, maar ontbreken afspraken voor het gebruik van de andere dienstwagens.

- De bestaande procedures voldoen niet aan alle criteria die de afdeling vooropstelt

Procedure	Aantal vaststellingen
Huishoudelijk reglement	73
Kas- en liquiditeitenbeheer	66
Inkomende facturen en betalingen	60
Loonadministratie	60
Bestellingen	53
Voorraad- en materiaalbeheer	29
Car policy	25

- In bijna alle onderzoeken werd vastgesteld dat het huishoudelijk reglement moest aangevuld worden. Meestal ging het echter om kleinigheden die ontbraken of niet aangepast werden aan nieuwe wetgeving.
- In de procedure ‘kas- en liquiditeitenbeheer’ werd dikwijls niet voorzien dat de kas op regelmatige tijdstippen werd nageteld door een persoon die niet de kasbeheerder is.
- In de procedure ‘inkomende facturen en betalingen’ is de meest voorkomende vaststelling dat er geen regeling is opgenomen die (onverwachte) afwezigheden van sleutelpersonen in de betalingscyclus moet opvangen.
- In de loonadministratie werd een aantal keren opgemerkt dat het belangrijkste criterium van de procedure – dat de directeur niet bevoegd mag zijn om zijn eigen loonbetalingen goed te keuren – niet voorzien was. Dikwijls was de procedure ook niet aangepast aan nieuwe werkwijzen ten gevolge van een ander sociaal secretariaat, aangepaste software, ...



- De procedure ‘bestellingen’ was dikwijls beperkt tot de delegatieregeling zonder dat de praktische afhandeling van de bestelling (plaatsen bestelling, bijhouden openstaande bestellingen, controle uitvoering bestelling, ...) in de procedure voorzien was.
- De procedures worden in de praktijk niet (steeds) toegepast

Procedure	Aantal vaststellingen
Kas- en liquiditeitenbeheer	42
Loonadministratie	21
Inkomende facturen en betalingen	19
Bestellingen	17

- Bij een groot aantal van de SHM's werd vastgesteld dat de procedure ‘kas- en liquiditeitenbeheer’ niet correct toegepast werd in de praktijk. Het ging dan meestal over het niet periodiek natellen van de kas of het niet respecteren van de kaslimiet.
- Bij de procedure ‘loonadministratie’ werd een aantal keren vastgesteld dat de loonstaten niet goedgekeurd werden zoals omschreven in de procedure of dat het loon van de directeur niet goedgekeurd werd door de voorzitter (hoewel de procedure dat vereiste).

3.2 ADMINISTRATIEF BEHEER

Aanvankelijk werd in dit onderzoeksdomein ook de financiële gezondheid van de SHM besproken, maar omdat er aan de financiële gezondheid geen beoordeling werd toegekend besliste de afdeling om de items apart te behandelen.

3.2.1 Wat werd onderzocht?

In het onderzoeksdomein ‘administratief beheer’ ging de afdeling toezicht na of:

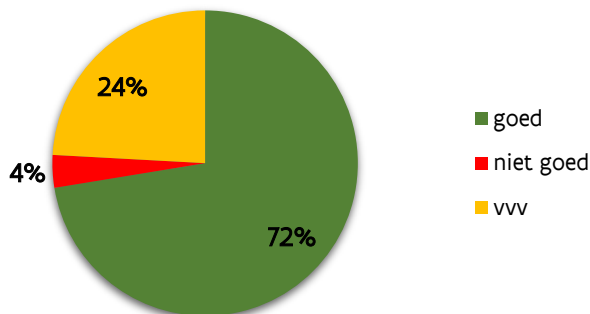
- De middelen van de SHM doelmatig werden aangewend.
Aan de hand van de ratio kostenbeheersing uit de FiGi (financiële gezondheidsindex) werd een steekproef van facturen bekeken. Daarbij werd gekeken of de uitgaven passen in het maatschappelijk doel van de SHM én binnen hetgeen gangbaar is in vennootschappen.
- De vermindering van de onroerende voorheffing correct berekend en doorgestort werd.
Elke inwoner van Vlaanderen heeft afhankelijk van zijn gezinssituatie recht op een vermindering van de onroerende voorheffing. Die vermindering komt niet ten gunste van de eigenaar, maar van de bewoner van het pand. De SHM moet de vermindering daarom – na verrekening van de toegekende sociale korting – tijdig doorstorten aan de huurder.
- De vergoedingen aan de bestuurders correct toegekend werden.
De toezichthouder bekeek of de vaststelling van het bedrag van het presentiegeld correct gebeurde en of de toekenning en betaling correct verliep. Ook andere vergoedingen aan de bestuurders werden onderzocht.
- Tenslotte werden ook de modaliteiten en uitgaven van de groepsverzekering in kaart gebracht.



3.2.2 Wat zijn de resultaten?

Ook het onderzoeksdomein 'administratief beheer' kwam in alle 87 globale onderzoeken aan bod. De volgende beoordelingen werden toegekend:

Goed	63
Voor verbetering vatbaar	21
Niet goed	3



De onderzoeken resulteerden negenmaal in een verhoogd toezicht.

3.2.3 Wat zijn de belangrijkste vaststellingen?

De meeste vaststellingen gaan over vier aspecten van de controle:

- De notulering (kwaliteit en de tijdige bezorging)
- De uitkering van zitpenningen en andere vergoedingen aan de bestuurders
- De doorstorting van de vermindering van de onroerende voorheffing
- De doelmatige aanwending van de middelen

- **De notulering (kwaliteit en de tijdige bezorging)**

In een rondzendbrief van 06/05/2010 gaf de afdeling Toezicht aanbevelingen over de vermeldingen die moeten opgenomen worden in de notulen, bv. bij de toewijzing van een sociale huurwoning. De bedoeling van deze aanbevelingen is dubbel: ze moet een basistoezicht op basis van de notulen mogelijk maken én ze moeten ervoor zorgen dat ook de bestuurders van de SHM volledige informatie hebben. De kwaliteit van de notulering werd daarom in alle onderzoeksdomeinen bekeken, maar de vaststellingen werden steeds gegroepeerd onder het domein 'administratief beheer'.

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De aanbevelingen uit de rondzendbrief werden niet gevolgd	65
De notulen bevatten niet alle feitelijke en juridische overwegingen	42
De agenda's of notulen worden niet tijdig bezorgd aan de afdeling	21

- Er werden voornamelijk opmerkingen gemaakt op de notulering van gewone en versnelde toewijzingen. Het was niet steeds mogelijk om op basis van de notulen een basistoezicht uit te voeren.
- Voornamelijk bij de beslissingen omtrent het gunnen van opdrachten werden niet steeds alle feitelijke en juridische overwegingen opgenomen in de notulen.



- De uitkering van zitpenningen en andere vergoedingen aan de bestuurders

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De aanwezigheden van bestuurders op de bestuursvergaderingen worden niet steeds correct geregistreerd	19
De hoogte van het bedrag van de zitpenning of het geïndexeerde bedrag werd niet beslist door de algemene vergadering der aandeelhouders	17
Er worden zitpenningen toegekend voor niet-beraadslagende bestuursvergaderingen	13
De zitpenningen werden niet steeds correct toegekend (bv. er werd een zitpenning toegekend zonder dat de bestuurder aanwezig was)	9
De SHM draagt ten onrechte ook de kosten van RSVZ-bijdrage voor publieke mandatarissen	9
Er worden meer zitpenningen toegekend dan wettelijk voorzien (20, 30 of 40)	7
De raad van bestuur nam geen beslissing over de toekenning van kostenvergoedingen aan de bestuurders	5
Er worden onkosten vergoed zonder dat er stavingstukken zijn	5
Het bedrag van de kilometervergoeding is te hoog	3

- In dertien van de gecontroleerde SHM's werden zitpenningen uitbetaald voor vergaderingen die niet als een beraadslagend orgaan beschouwd kunnen worden. Het ging o.a. om de jury voor een aanwerving of architectuurwedstrijd.
- Bij het ten onrechte toekennen van presentiegelden of vergoedingen werd de rechtzetting of terugbetaling van de zitpenning gevraagd.

- De doorstorting van de vermindering van de onroerende voorheffing

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De huurders worden onvoldoende geïnformeerd over de vermindering van de onroerende voorheffing	57
De vermindering van de onroerende voorheffing werd niet tijdig doorgestort aan de huurders	33
De vermindering werd niet correct berekend of overgenomen uit het aanslagbiljet	14
De vermindering van de onroerende voorheffing werd niet doorgestort aan de huurders	4



- Meestal worden de huurders met recht op de vermindering onroerende voorheffing die niets ontvangen omdat de sociale korting reeds hoger is, niet op de hoogte gebracht. Ook die huurders moeten jaarlijks ingelicht worden, al kan dat op een algemene wijze bv. in de brief met de nieuwe huurprijs.
- De SHM heeft na ontvangst van het aanslagbiljet twee maanden de tijd om de vermindering door te storten. Drieëndertig van de gecontroleerde SHM's slaagden er niet in om de doorstorting tijdig af te ronden.

- De doelmatige aanwending van de middelen

Vaststelling	Aantal vaststellingen
Niet alle gecontroleerde uitgaven kaderen in het maatschappelijk doel van de SHM of in hetgeen gangbaar is in vennootschappen	27
Er is geen goedgekeurd kader voor vergoedingen aan het personeel (bv. n.a.v. pensionering, dienstjaren, ...)	14

In 27 van de gecontroleerde SHM's stelde de toezichthouder zich vragen over de band van een aantal van de gecontroleerde uitgaven met het maatschappelijk doel van de maatschappij of stelde hij dat die uitgaven niet gedragen mogen worden door de SHM. Het gaat o.a. over hoge kosten voor receptiekosten, verkeersboetes, ... Als bv. de representatiekosten heel hoog waren, vroeg de toezichthouder aan de raad van bestuur om die te bespreken.



3.3 OVERHEIDSOPDRACHTEN

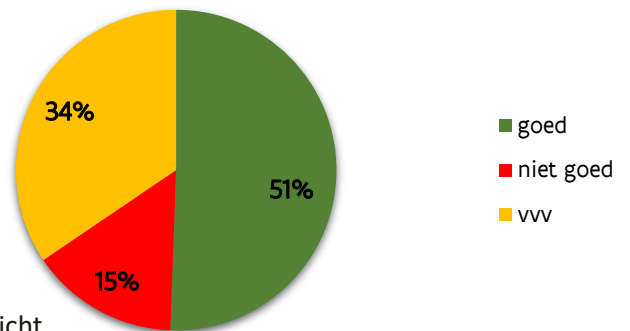
3.3.1 Wat werd onderzocht?

Tijdens de globale onderzoeken werd nagegaan of de SHM's de wet op de overheidsopdrachten correct toepasten. Omdat het basistoezicht voor dit domein voornamelijk gebaseerd is op de notulering en een driemaandelijks rapportering, werd tijdens de globale onderzoeken ook bekeken of die gegevens volledig waren.

3.3.2 Wat zijn de resultaten?

Ook het onderzoeksdomein 'overheidsopdrachten' kwam in alle 87 globale onderzoeken aan bod. De volgende beoordelingen werden toegekend:

Goed	44
Voor verbetering vatbaar	30
Niet goed	13



De onderzoeken resulteerden 22 maal in een verhoogd toezicht.

3.3.3 Wat zijn de belangrijkste vaststellingen?

Vaststelling	Aantal vaststellingen
Er was geen borgstelling of onvoldoende	63
De gecontroleerde gunning werd niet gerapporteerd aan de afdeling Toezicht	47
De actor raadpleegde de concurrentie niet (volledig) overeenkomstig de wettelijke bepalingen	40
De regelgeving omtrent een abnormaal offertetotaal of de abnormale eenheidsprijzen werd niet correct toegepast	36
De maximale looptijd van de opdracht wordt overschreden	29
De opdracht werd gegund zonder enige procedure ondanks overschrijding van de drempelbedragen	29
De gelijkheid van de inschrijvers werd geschonden	22
Onvoldoende publicatie bij overschrijding van het drempelbedrag van 85.000/135.000 euro	13
Opsplitsing van opdrachten	10
De gunningsbeslissing werd onvoldoende gemotiveerd	9
Gebrek aan Europese publicatie bij overschrijden Europese drempelbedragen	8

- Bij bijna alle gecontroleerde SHM's werden opmerkingen gemaakt over de borgstelling. Soms werd die borg niet correct berekend of afgerond, maar dikwijls werd er ook geen borg gevraagd voor de gunning aan een architect zonder dat er in het bestek een grondige motivering stond waarom men een beroep deed op de uitzonderingsmaatregel om in dat geval geen borg te vragen.
- In meer dan helft van de gecontroleerde actoren werd minstens één van de gecontroleerde gunningen niet (correct) gerapporteerd aan de afdeling Toezicht. Dat is nochtans een belangrijke rapportering voor de uitoefening van het basistoezicht.
- Bij een aantal SHM's stelden we vast dat er gegund werd zonder dat er enige procedure gevoerd werd of dat er gegund werd zonder de concurrentie (voldoende) te raadplegen.
- Soms werd er geen (verplicht) onderzoek gevoerd naar abnormale (eenheids)prijzen, terwijl er wel abnormale prijzen waren. In andere gevallen werd er onnodig of net te weinig verantwoording gevraagd aan de inschrijvers. Nochtans kan dit belangrijke gevolgen hebben voor de beoordeling van de offertes.
- Er werd meermaals vastgesteld dat de maximale looptijd van (in principe) vier jaar overschreden werd zonder enige motivatie. In sommige gevallen betrof het gunningen die vele jaren langer liepen.
- De gelijke behandeling van de inschrijvers werd meermaals geschonden, vaak gebeurde dit door het niet gelijktijdig aanschrijven van de kandidaten.
- Bij een aantal actoren stelden we vast dat repetitieve en gelijkaardige opdrachten afzonderlijk gegund en opgesplitst werden om zo de drempelbedragen te ontwijken.

3.4 FINANCIËLE GEZONDHEID

De financiële gezondheid wordt door de afdeling Toezicht bekeken op basis van de financiële planning en de financiële gezondheidsindex (FiGi), een index gebaseerd op tien ratio's voor een periode van drie jaar waardoor er rekening gehouden worden met dertig kengetallen.

De financiële gezondheid wordt in de globale onderzoeken echter enkel vermeld zonder dat er een beoordeling aan gegeven wordt. Omwille van het belang van een goede financiële gezondheid voor het voortbestaan van de vennootschap werd de financiële gezondheid opgenomen, maar omdat de SHM op dit onderdeel al beoordeeld wordt door de visitatiecommissie leek het niet fair dat ook de afdeling Toezicht dat zou doen.

De financiële gezondheid werd daarom voornamelijk opgenomen om de directie en het bestuur van de SHM te sensibiliseren over het belang ervan. Tijdens de uitvoering van de onderzoeken bleek overigens dat de financiële gezondheidsindex meer en meer jaarlijks besproken wordt in de raden van bestuur.



3.5 INSCHRIJVINGEN EN TOEWIJZINGEN SOCIALE HUURWONINGEN

3.5.1 Wat werd onderzocht?

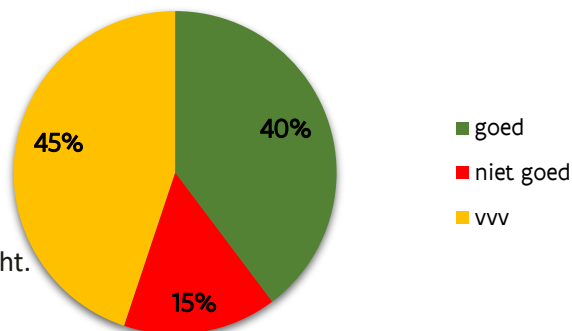
In dit ruime onderzoeksdomein werden volgende aspecten onderzocht:

- Informatieverstrekking aan de kandidaat-huurders
Er werd nagegaan of de brieven, formulieren, brochures, ... alle wettelijke vermeldingen bevatten én of die documenten ook voldoende afgestemd werden op het doelpubliek.
- Opmaak van het inschrijvingsregister
De toezichthouder controleerde of het inschrijvingsregister alle verplichte vermeldingen bevat en of het register correct bijgehouden wordt. Een belangrijk aspect in dit onderdeel was de controle van hoe de voorrang van het kaderbesluit sociale huur werden opgezet in de software van de SHM.
- Registratie van de kandidaat-huurders
Aan de hand van een steekproef van twintig kandidaat-huurders ging de toezichthouder na of de inschrijvingsvoorwaarden werden afgetoetst, of de kandidaat correct werd opgenomen in het register, of de schrapping correct gebeurde, of het register geactualiseerd werd, ...
- Toewijzingen van sociale huurwoningen
Op basis van minstens vijf toewijzingen ging de toezichthouder na of de toewijzingslijsten correct opgemaakt werden, of de kandidaat-huurders correct aangeschreven werden met een aanbod, of de toewijzingsvoorwaarden correct afgetoetst en geattesteerd werden, ... Naast de 'gewone' toewijzingen controleerde de toezichthouder ook een aantal 'versnelde' toewijzingen (op basis van art. 22 van het KBSH).
- Verhuringen buiten het sociaal huurstelsel
De toezichthouder controleerde een aantal van de verhuringen buiten het sociaal huurstelsel en ging daarbij na of de verhuring conform de wetgeving gebeurde én of de huurprijs correct berekend werd.
- Aanpak domiciliefraude
Tenslotte bekeek de toezichthouder of de SHM een werkwijze had voor de aanpak van domiciliefraude en of die aanpak alle mogelijke stappen bevatte. Dit onderdeel werd initieel samen met de klantgerichtheid als een apart onderzoeksdomein onderzocht, maar in juli 2017 werd besloten dit op te nemen in het onderzoeksdomein 'inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen'. De 'klantgerichtheid' werd een aandachtspunt in alle onderzoeksdomeinen, o.a. door na te gaan of de brieven, brochures, ... voldoende afgestemd werden op het doelpubliek.

3.5.2 Wat zijn de resultaten?

Het onderzoeksdomein 'inschrijvingen en toewijzingen sociale huurwoningen' kwam enkel aan bod in de SHM's met een huuractiviteit. Dat waren er 78. De volgende beoordelingen werden toegekend:

Goed	31
Voor verbetering vatbaar	35
Niet goed	12



De onderzoeken resulteerden 25 maal in een verhoogd toezicht.

3.5.3 Wat zijn de belangrijkste vaststellingen?

In dit ruime onderzoeksdomein werden de meeste/belangrijkste vaststellingen gemaakt op de volgende aspecten:

- Informatieverstrekking aan de kandidaat-huurder
- Opmaak van het inschrijvingsregister
- De inschrijving van kandidaat-huurders
- De toewijzing van sociale huurwoningen
- Het gemotiveerd weigeren van het aanbod van een sociale huurwoning
- De verhuringen buiten het sociaal huurstelsel
- De aanpak van domiciliefraude

- **Informatieverstrekking aan de kandidaat-huurder**

Dikwijls stelden we vast dat in de communicatie met kandidaat-huurders niet alle verplichte vermeldingen worden meegedeeld, dat gewijzigde wetgeving niet aangepast wordt in documenten, de informatie niet (meer) correct is of dat de informatie onvoldoende is afgestemd op het doelpubliek. In onderstaande tabel vindt u een overzicht van het type documenten waarbij we de meeste vaststellingen deden.

Vaststelling	Aantal vaststellingen
Inschrijvingsformulier, brochures of website	51
Inschrijvingsbewijs	51
Aanbodbrief	46
Schrappingsbrief	39
Actualisatiebrief	33

- In bijna 2/3 van de gecontroleerde SHM's werden opmerkingen gemaakt op het inschrijvingsformulier en -bewijs. Telkens werden een aantal verplichte vermeldingen niet (correct) opgenomen in de documenten.
- Bij de aanbodbrieven werd dikwijls opgemerkt dat er niet uitdrukkelijk gemeld werd dat het een tweede aanbod betrof, dat men na een eerste weigering een eventuele huurpremie verliest of had de kandidaat niet de mogelijkheid om op te geven waarom hij niet ingaat op het aanbod.
- In de schrappingsbrieven ontbrak dikwijls het verhaalrecht of werden de adresgegevens van de afdeling Toezicht niet (correct) vermeld.

- **Opmaak van het inschrijvingsregister**

Vaststelling	Aantal vaststellingen
Voorziene voorrangen in register stemmen niet overeen met de voorrangen in het kaderbesluit sociale huur	29
De hiërarchie in de voorrangen is niet correct	9



- In 29 van de gecontroleerde SHM's werd niet voor alle voorrang uit het KBSH een prioriteit voorzien in de software of waren prioriteiten in de software voorzien die niet (meer) van toepassing zijn.
- In negen SHM's stemde de hiërarchie van de voorrang in de software niet overeen met het kaderbesluit. Omdat deze fout kan leiden tot foute toewijzingslijsten is dat een zware inbreuk die onmiddellijk rechtgezet moest worden.

- De inschrijving van kandidaat-huurders

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De inschrijvingsvoorwaarden worden niet geattesteerd	36
De voorrang wordt ten onrechte toegekend	22
De inschrijvingsvoorwaarden worden niet correct nagegaan	22
De inschrijvingsdatum is niet correct	22
Foute registratie van de keuze van de kandidaat-huurder	21

- Bij de inschrijvingen van kandidaat-huurders werd dikwijls vastgesteld dat de voorwaarden niet steeds voor alle meerderjarige kandidaten werden afgetoetst en/of geattesteerd. In de loop van de globale onderzoeken stelden we een verbetering vast doordat de OP-toepassing van de VMSW (opvragen persoonsgegevens via KSZ) steeds meer toeliet om de inschrijvingsvoorwaarden op die manier te controleren en te attesteren.
- Met de invoering van een centraal inschrijvingsregister zal het aantal inbreuken wellicht in de toekomst verder verminderen.

- De toewijzing van sociale huurwoningen

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De toewijzingsvoorwaarden worden niet geattesteerd	23
De toewijzingsvoorwaarden worden niet correct nagegaan	16
De volgorde van aanbiedingen is niet correct	6

Ook op het moment van de toewijzing werden de voorwaarden niet steeds voor alle meerderjarigen afgetoetst en/of geattesteerd.



- Het gemotiveerd weigeren van het aanbod van een sociale huurwoning

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De kandidaat-huurder wordt niet (tijdig) op de hoogte gebracht van de weigering van een aanbod	17
De weigering om een aanbod te doen wordt niet of onvoldoende gemotiveerd	15
De brief waarin meegedeeld wordt dat het aanbod gemotiveerd geweigerd wordt bevat niet alle wettelijk verplichte vermeldingen	14

- Als de actor het aanbod aan een kandidaat weigert op basis van art. 22 van het KBSH, moet hij de betrokken kandidaat hiervan binnen de veertien dagen schriftelijk van op de hoogte brengen. In een aantal SHM's gebeurde dat niet tijdig of bevatte die brief niet de verplichte vermeldingen (bv. het verhaalrecht ontbrak).
- Veertien actoren motiveerden de weigering onvoldoende. Het aanbod werd bv. geweigerd omwille van een beperkte huurachterstand of omwille van huurachterstand bij een andere sociale huurder.

- De verhuringen buiten het sociaal huurstelsel

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De verhuring is niet (meer) conform de geldende wetgeving	29
De huurprijs wordt niet correct berekend	22

Meestal gaat het om verhuringen die reeds lange tijd lopen en die inmiddels niet meer voldoen aan de nieuwe regels. Voor die verhuringen wordt een rechtzetting of stopzetting gevraagd van zodra dat contractueel mogelijk is.

- De aanpak van domiciliefraude

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De actor moet zijn aanpak opnemen in een procedure of de procedure aanvullen met een aantal extra stappen	17

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

3.6 HUURPRIJSBEREKENING

3.6.1 Wat werd onderzocht?

Aan de hand van een steekproef van veertig huurders werden alle aspecten van de huurprijsberekening gecontroleerd:

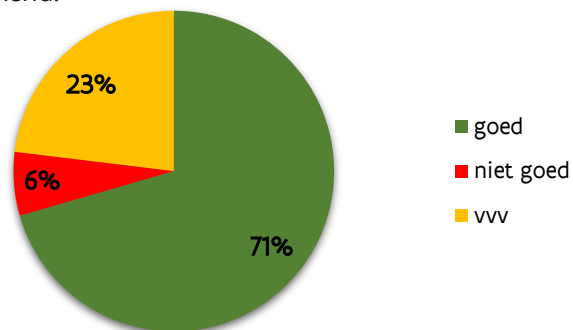
- De gebruikte parameters in de huurprijsberekening: marktwaarde, basishuurprijs, minimale huurprijs en patrimoniumkorting
- Het gebruikte inkomen: werd het juiste inkomen gebruikt, werd het inkomen geattesteerd, werd het huidige inkomen correct geraamd, ...
- Personen ten laste: werd de gezinskorting voor kinderen ten laste en handicaps correct toegekend en geattesteerd
- Huurprijsberekening: werd de huurprijs correct berekend
- Huurprijsherzieningen: werden de herzieningen terecht (niet) toegekend
- Werde de juiste huurprijs gevorderd?

De steekproef werd bepaald aan de hand van een tool op basis van een xml-bestand met de huurdergegevens van de SHM. De toezichthouder kon op die wijze zijn steekproef gericht selecteren op basis van risico's, mogelijke fouten, ...

3.6.2 Wat zijn de resultaten?

Ook het onderzoeksdoel 'huurprijsberekening' kwam enkel aan bod in de SHM's met een huuractiviteit. Dat waren er 78. De volgende beoordelingen werden toegekend:

Goed	55
Voor verbetering vatbaar	18
Niet goed	5



De onderzoeken resulteerden 11 maal in een verhoogd toezicht.

3.6.3 Wat zijn de belangrijkste vaststellingen?

De meeste vaststellingen m.b.t. de berekening van de huurprijs zijn te vinden in volgende categorieën:

- Informatieverstrekking aan de huurders
- Personen ten laste
- Gehanteerd inkomen
- Gebruikte parameters in de huurprijsberekening
- Huurprijsherzieningen in de loop van het jaar

- Informatieverstrekking aan de huurders

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De brief waarin de nieuwe huurprijs wordt meegedeeld bevat niet alle verplichte vermeldingen	46

De items die dikwijls ontbreken zijn:

- De opsomming van alle gevallen waarin de huurder een herziening van zijn huurprijs kan vragen
- De mogelijkheid van een halve gezinskorting voor niet-gedomicilieerde kinderen die wel op regelmatige basis verblijven in de sociale huurwoning

- Personen ten laste

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De actor gaat niet correct om met de halve gezinskorting voor kinderen die niet gedomicilieerd zijn in de huurwoning maar er wel regelmatig verblijven (of de verklaring op eer bevat niet alle verplichte vermeldingen)	63
De handicaps waarvoor een gezinskorting wordt toegekend zijn niet of onvoldoende geattesteerd	27
De gezinskorting voor kinderen ten laste wordt ten onrechte (niet) toegekend	13
De actor kent geen korting toe, hoewel een gezinslid volgens de gegevens in de KSZ een handicap heeft	12
De actor kent geen gezinskorting toe hoewel een handicap correct geattesteerd werd	9

- Huurders hebben recht op een halve gezinskorting voor niet-gedomicilieerde kinderen die regelmatig in de sociale huurwoning verblijven op voorwaarde dat beide ouders een verklaring ondertekenen. Dikwijls ontbrak die verklaring en werd de halve gezinskorting toegekend op basis van bv. een echtscheidingsvonnis of bevatte de verklaring niet alle vereiste vermeldingen.
- Tijdens de controle van een aantal actoren bleek dat huurders volgens de KSZ gehandicapt zijn en dus recht hebben op een gezinskorting, maar die niet toegekend kregen. Daarbij verklaarde de actor steeds dat hij niet op de hoogte gebracht werd door de betrokken huurder. Een oplossing zou hier kunnen zijn om de handicaps ook automatisch in bulk te kunnen inlezen in de software (wat gebeurt bij een aantal actoren). Als deze inbreuk werd vastgesteld werd steeds gevraagd om in de brief met de nieuwe huurprijsberekening duidelijk aan te geven dat de huurder alle gegevens goed moet controleren (en vooral de gegevens die betrekking hebben op de gezinssamenstelling).



- Gehanteerd inkomen

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De raming van het huidige inkomen gebeurde niet steeds correct	37
De actor houdt rekening met een foutief inkomen	25
Het inkomen van personen met een handicap of 65+ wordt ten rechte in aanmerking genomen voor berekening van de huurprijs	11
Het inkomen is niet geattesteerd	7

Als een huurder meent dat zijn huidig inkomen minstens 20% lager is dan het inkomen uit het referentiejaar kan hij een herziening van de huurprijs aanvragen en moet de actor het huidige inkomen ramen. In die berekening werden dikwijls fouten vastgesteld, maar sinds de VMSW een rekenmodule van een SHM ter beschikking stelt via Woonnet is de situatie verbeterd.

- Gebruikte parameters in de huurprijsberekening

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De actor gebruikt niet steeds de correcte marktwaarde, basishuurprijs, minimum huurprijs of patrimoniumkorting	30

Meestal ging het om kleine (af rondings)verschillen. De afdeling Toezicht vroeg steeds om de oorzaak te onderzoeken en rechtzettingen door te voeren voor het ganse patrimonium. In 2020 werden de marktwaarden opnieuw vastgesteld op basis van de sociale huurschatter.

- Huurprijs herzieningen in de loop van het jaar

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De huurprijs wordt ten onrechte herzien of de aftoetsing gebeurde niet correct	22
De (optionele) herziening van de huurprijs na ten vroegste drie maanden bij een herziening omwille van een lager huidig inkomen, gebeurt niet steeds correct	5

De vaststellingen zijn zeer verscheiden, enkele inbreuken die meermaals vastgesteld werden:

- o De daling van het inkomen werd niet afgetoetst met het geïndexeerde inkomen uit het referentiejaar
- o De huurprijs werd herzien n.a.v. een wijziging in de gezinssamenstelling zonder dat er een impact was op het inkomen bv. geboorte van een kind.



3.7 AFREKENING VAN DE HUURLASTEN

3.7.1 Wat werd onderzocht?

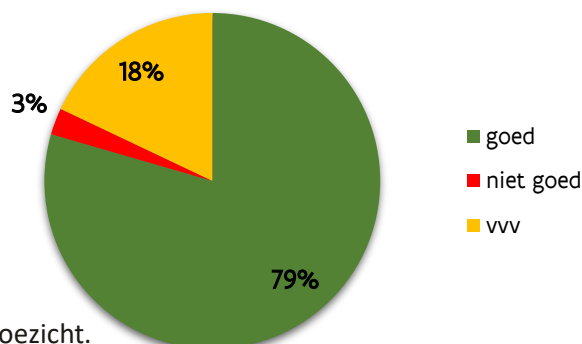
In het onderzoeksdomein 'huurlasten' werd gecontroleerd of:

- De SHM jaarlijks een afrekening met de aangerekende huurlasten opmaakt én of die afrekening alle wettelijke verplichtingen vermeldt
- Alle aangerekende kosten ten laste vallen van de huurders. Als niet alle kosten ten laste van de huurders werden doorgerekend ging de toezichthouder ook na of de beslissing om die kosten niet door te rekenen voldoende gemotiveerd was.
- De aangerekende kosten correct verdeeld werden over de huurders.
- De kosten die doorgerekend werden ook gestaafd werden met facturen, kostennota's, ...

3.7.2 Wat zijn de resultaten?

Ook het onderzoeksdomein 'afrekening van de huurlasten' kwam enkel aan bod in de SHM's met een huuractiviteit. Dat waren er 78. De volgende beoordelingen werden toegekend:

Goed	62
Voor verbetering vatbaar	14
Niet goed	2



De onderzoeken resulteerden driemaal in een verhoogd toezicht.

3.7.3 Wat zijn de belangrijkste vaststellingen?

De meeste vaststellingen hebben betrekking op:

- De informatieverstrekking aan de huurders
 - De aanrekening van kosten
 - De verdeling van de kosten
 - De staving van de aangerekende kosten
- De informatieverstrekking aan de huurders

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De afrekeningsbrief bevat niet alle verplichte vermeldingen	37
De afrekeningsbrief vermeldt niet dat de huurder de facturen en verdeelsleutels kan inzien	25
De wijze van afrekening is niet opgenomen in het intern huurreglement of stemt niet overeen met de praktijk	18

- De aanrekening van kosten

Vaststelling	Aantal vaststellingen
Er worden kosten aangerekend die niet mogen doorgerekend worden aan de huurders (eigenaarskosten)	31
Niet alle kosten ten laste van de huurder worden doorgerekend, maar er ontbreekt een motivering van de raad van bestuur om dat niet te doen	9

De kosten die ten onrechte doorgerekend worden zijn o.a.:

- De kosten voor de opmaak van de afrekening
- Herstellingskosten ten laste van de eigenaar
- Kosten voor het opruimen van sluikeafval of herstellen van vandalisme

- De verdeling van de kosten

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De kosten worden niet steeds correct verdeeld bij de aanrekening	15

Bij een aantal actoren werd vastgesteld dat kosten van leegstaande appartementen verdeeld worden over de andere panden (i.p.v. die kosten zelf te dragen).

- De staving van de aangerekende kosten

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De aangerekende kosten worden niet steeds gestaafd	15



3.8 INSCHRIJVINGEN EN TOEWIJZINGEN SOCIALE KOOPWONINGEN

3.8.1 Wat werd onderzocht?

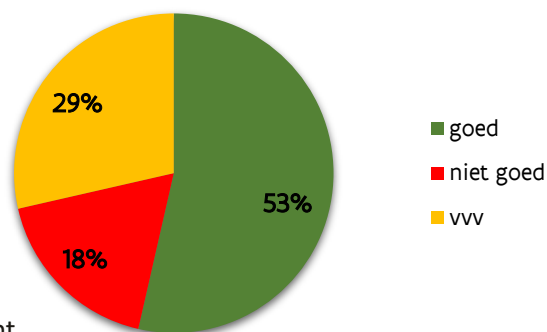
Net als in het onderzoeksdomein van de 'huurwoningen' onderzocht de toezichthouder in dit domein:

- De informatieverstrekking aan de kandidaat-kopers
- Het inschrijvingsregister
- De registratie van de kandidaat-kopers
- De toewijzing van sociale koopwoningen (en sociale kavels)

3.8.2 Wat zijn de resultaten?

Het onderzoeksdomein 'inschrijvingen en toewijzingen sociale koopwoningen' kwam enkel aan bod in de SHM's met een koopactiviteit. Dat waren er 56. De volgende beoordelingen werden toegekend:

Goed	30
Voor verbetering vatbaar	16
Niet goed	10



De onderzoeken resulteerden 16 maal in een verhoogd toezicht.

3.8.3 Wat zijn de belangrijkste vaststellingen?

De vaststellingen kunnen onderverdeeld worden onder:

- Het inschrijvingsregister
- Informatieverstrekking aan de kandidaat-kopers
- Inschrijving van kandidaat-kopers
- Toewijzing van sociale koopwoningen

- Het inschrijvingsregister

Vaststelling	Aantal vaststellingen
Het inschrijvingsregister vermeldt niet alle verplichte vermeldingen of er worden zaken vermeld die niet meer mogen opgenomen worden	12

- Informatieverstrekking aan de kandidaat-kopers

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De kandidaat-koper wordt onvoldoende geïnformeerd over de voorwaarden, toewijzingsprocedure, ...	35
De actor maakt onvoldoende publiciteit bij de opening van registers of de opstart van nieuwe bouwprojecten	15
Het inschrijvingsbewijs bevat niet alle verplichte vermeldingen	8

De onvolledige of foute informatieverstrekking werd voornamelijk vastgesteld bij de actoren bij wie de verkoop van sociale koopwoningen niet de hoofdactiviteit is. Dikwijls werd de informatie niet aangepast aan de gewijzigde wetgeving.

- Inschrijving van kandidaat-kopers

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De inschrijvingsvoorwaarden worden niet steeds correct afgetoetst	23
De inschrijvingsvoorwaarden worden niet geattesteerd	18
De actualisatie van de kandidaat-kopers gebeurde niet (correct)	13
De schrappingen van kandidaten gebeurde niet steeds wanneer dat wettelijk gezien moet	11

De foutieve aftoetsing én het niet-attesteren van de voorwaarden heeft voornamelijk betrekking op de controle van de eigendomsvoorwaarde.

- Toewijzing van sociale koopwoningen

Vaststelling	Aantal vaststellingen
De toewijzingsvoorwaarden worden niet geattesteerd	14
De band met de gemeente wordt niet correct toegepast	11
De toewijzingsvoorwaarden worden niet steeds correct afgetoetst	8

- Het niet correct aftoetsen of attesteren van de voorwaarden bij toewijzing ligt dikwijls aan het feit dat men die voorwaarden niet opnieuw bekijkt bij de toewijzingen. Sommige actoren gaan er ten onrechte van uit dat de aftoetsing van de inschrijving enige tijd kan blijven gelden. In het overdrachtenbesluit staat nochtans duidelijk vermeld op welke momenten de voorwaarden moeten gecontroleerd worden.
- De voorrang voor de band met de gemeente werd door een aantal actoren fout geïnterpreteerd: een kandidaat heeft een band met de gemeente wanneer hij minstens zes jaar woonde in een buurgemeente van de plaats waar de koopwoning gelegen is. Sommige actoren gaan er ten onrechte van uit dat die buurgemeente in hun werkgebied moet liggen.



4 DE OPVOLGING VAN DE GEMAAKTE VASTSTELLINGEN

4.1 HOE VERLIEP DE OPVOLGING?

Ook als de actor op een onderzoeksdomein de beoordeling ‘goed’ krijgt, zijn er meestal toch vaststellingen die opgevolgd moeten worden door de actor. Door de vastgestelde inbreuken in vier categorieën¹ in te delen wist de actor wat van hem verwacht werd. Voor de inbreuken van categorie C en D werd een concrete actie verwacht van de actor. De actor kreeg daarvoor zes maanden (voor categorie C) of één maand (voor categorie D) de tijd.

De opvolging gebeurt door een apart team van toezichthouders, het zijn dus niet de toezichthouders die het onderzoek uitvoerden die ook de opvolging doen.

Bij de start van de globale onderzoeken kon de actor gebruik maken van een tabel om te rapporteren over zijn aanpak van de vaststellingen. Met de invoering van het portaal sociale huisvesting dient ook de opvolging via dat platform te gebeuren.

4.2 EVALUATIE VAN DE OPVOLGING

In het eindrapport van het globaal onderzoek neemt de toezichthouder telkens een lijst op met de vastgestelde inbreuken en geeft hij aan welke acties hij verwacht ter remediëring van de fouten en tekortkomingen en binnen welke termijn die acties uitgevoerd moeten worden.

Of de SHM rekening houdt met de aandachtspunten (categorie B) wordt opgevolgd tijdens de volgende ronde van het globaal onderzoek of in het basistoezicht. Voor de onderzoeksdomeinen waar een verhoogd toezicht wordt toegepast, gebeurt de opvolging van die aandachtspunten echter wel al eerder bv. door opvolging via de notulen, het uitvoeren van specifieke controles of inspecties.

Voor de inbreuken in de categorieën C en D gaat de toezichthouder verantwoordelijk voor de opvolging (de “opvolger”) na of de SHM de in het eindrapport opgelegde acties ook heeft uitgevoerd. Standaard doet de opvolger dat na verloop van een termijn van zes maanden. Hij haalt zijn informatie daarvoor uit de notulen van bestuursvergaderingen, maar de actor moet via het portaal sociale huisvesting voor elk van de inbreuken ook aangeven welke acties hij ondernam. Als de informatie die zo bekomen werd onvoldoende duidelijk is, neemt de opvolger contact op met de actor.

Het resultaat van de opvolging na verloop van zes maanden kan zijn dat:

- de nodige acties uitgevoerd werden
- de nodige acties nog niet uitgevoerd werden, maar dat er een aanvaardbare reden is om de termijn te verlengen

¹ De categorieën A (aanbevelingen), B (aandachtspunten), C (actiepunten) en D (kritieke actiepunten).



- de nodige acties niet uitgevoerd werden en dat de aanvaardbare termijn is verstreken. In dat geval worden verdere acties ten aanzien van de SHM ondernomen (bv. ingebrekestelling, administratieve boete, ...).

Van zodra de opvolging is afgerond, brengt de opvolger de betrokken actor én de toezichthouder die het globaal onderzoek uitvoerde daarvan op de hoogte.

Op het ogenblik van de redactie van dit evaluatierapport hebben – op één na – alle SHM's de nodige acties uitgevoerd of loopt de termijn waarbinnen dat moet gebeuren nog. Eén SHM vormt een uitzondering op die regel en werd daarom in gebreke gesteld.



5 DE TWEEDE RONDE VAN DE GLOBALE ONDERZOEKEN

In 2021 gaat de tweede ronde van de globale onderzoeken bij de SHM's van start. Ter voorbereiding hiervan werd de eerste ronde grondig geëvalueerd en werd bekeken waar de werkwijze geoptimaliseerd kon worden. Hieronder worden de belangrijkste aanpassingen opgesomd.

- **Het verloop van een globaal onderzoek**

Omdat het gaat om een tweede globaal onderzoek is het niet meer noodzakelijk dat de toezichthouder bij de directeur langs gaat om de werkwijze toe te lichten, de benodigde documenten te overlopen, ... Het wegvallen van dit eerste overleg wordt opgevangen door een uitgebreidere brochure waarin de werkwijze nog eens wordt toegelicht. Als de directeur nog geen globaal onderzoek heeft meegemaakt – omdat hij/zij bv. pas is aangeworven – kan hij vragen dat de toezichthouder toch even langskomt.

In de tweede ronde zal getracht worden het aantal plaatsbezoeken verder te beperken. Waar mogelijk zal de toezichthouder zijn controle uitvoeren op basis van digitale dossiers (indien beschikbaar).

Voor het overige zal het tweede globaal onderzoek op eenzelfde manier verlopen als in de eerste ronde:

- De directeur zal een presentatie ontvangen waarmee hij zijn raad van bestuur kan inlichten.
- De SHM krijgt minstens een maand de tijd om de documenten te bezorgen. De overdracht van de documenten zal ook nu gebeuren via het portaal sociale huisvesting.
- Het eindverslag zal nog steeds uit twee delen bestaan.
- De toezichthouder zal opnieuw langskomen bij de directeur om de controle te bespreken en hij zal ook opnieuw een toelichting geven aan de raad van bestuur.
- De actor heeft opnieuw de mogelijkheid om een officiële reactie op het rapport te geven. Die reactie zal ook nu toegevoegd worden aan het eindverslag.

- **Opvolging vaststellingen uit het eerste globaal onderzoek**

Tijdens zijn controle zal de toezichthouder ook steeds bekijken of de vastgestelde inbreuken uit het eerste globaal onderzoek rechtgezet zijn. Indien hij vaststelt dat er niets wijzigde aan de werkwijze van de actor, zal hij een ingebrekestelling opstellen.

- **Uitvoering globaal onderzoek**

Ook in de tweede ronde zal het onderzoek uitgevoerd worden door een toezichthouder, al zal die ook nu voor sommige onderzoeksdomeinen vergezeld kunnen worden door een collega. Bij de planning van deze tweede globale onderzoeken wordt ervoor gezorgd dat het onderzoek door een andere toezichthouder wordt uitgevoerd dan het eerste onderzoek.

- **Grafische voorstelling van de beoordeling**

De beoordelingen blijven ongewijzigd in de tweede ronde. Om de nuance in de verschillende beoordelingen weer te geven zal er voortaan in het deelverslag van het onderzoeksdomein een grafische voorstelling van de beoordeling opgenomen worden. Op die manier zal de lezer beter kunnen uitmaken waar de beoordeling zich precies bevindt (bv. de beoordeling is 'voor verbetering vatbaar' maar leunt bij 'goed' aan).



- **Onderzoeksdomein 'administratief en financieel beheer'**
Het onderzoeksdomein 'administratief beheer' wordt uitgebreid met een financieel luik. In dat financieel luik zal onder meer de regelmatigheid van de boekhouding en de kwaliteit van de financiële rapportering onderzocht worden. Ook de financiële gezondheid zal in dit onderzoeksdomein opgenomen worden, maar net als in de eerste globale onderzoeken zal deze niet meetellen in de beoordeling van het onderzoeksdomein.
- **Onderzoeksdomein 'bescheiden huurwoningen'**
Sinds 01/01/2020 is de wetgeving m.b.t. de bescheiden huurwoningen aangepast. Daarom werd in de loop van 2020 het onderzoeksdomein 'bescheiden huurwoningen' al bij één actor die actief is in deze sector onderzocht. In de tweede ronde van de globale onderzoeken zal dit domein steeds onderzocht worden als de betrokken actor erin actief is.

In de andere onderzoeksdomeinen werden kleinere aanpassingen doorgevoerd waarbij bv. sommige onderwerpen wegvallen of de focus van de controle verlegd werd.



6 AANBEVELINGEN VOOR HET BELEID

Tijdens de globale onderzoeken maakten de toezichthouders soms vaststellingen die mits een duidelijkere wetgeving of door het ter beschikking stellen van bv. modellen opgelost zouden kunnen worden. Soms werden de toezichthouders daarover ook aangesproken door de directeur of raad van bestuur van de actor.

In dit hoofdstuk vindt u per onderzoeksdomein aanbevelingen.

6.1 INTERNE CONTROLE

- De afdeling Toezicht stelt via haar website reeds good practices met aanbevelingen ter beschikking van de actoren. Tijdens de eerste ronde van de globale onderzoeken wist niet iedereen dat. Vermoedelijk zullen in dit onderzoeksdomein betere resultaten geboekt worden.
- Tijdens de globale onderzoeken bleek het nut van een auditcomité voor een actor. Auditcomités zijn nu reeds voorzien in de wetgeving maar slechts in een minderheid van de maatschappijen geïnstalleerd. Met de uitbouw van grotere woonmaatschappijen kan het nuttig zijn om het inrichten van een auditcomité aan te moedigen.

6.2 ADMINISTRATIEF BEHEER

Voor dit onderzoeksdomein heeft de afdeling Toezicht geen echte aanbevelingen, maar in het licht van de vorming van woonmaatschappijen lijkt het ons belangrijk om tijdig duidelijkheid te scheppen over o.a.:

- Wie kan benoemd worden tot directeur van een woonmaatschappij? Zullen hiervoor nieuwe aanwervingsprocedures moeten worden opgestart voor de aanwerving van een algemeen directeur?
- Blijft de systematiek van verloning in de huidige vorm bestaan?
- Hoe zal het bedrag van de zitpenningen worden bepaald, nog steeds op basis van de zitpenningen van de gemeenten binnen het werkgebied?

6.3 OVERHEIDSOPDRACHTEN

Omdat de wet op de overheidsopdrachten een federale materie is, hebben we geen aanbevelingen geformuleerd m.b.t. het wetgevend kader.



6.4 INSCHRIJVINGEN EN TOEWIJZINGEN SOCIALE HUURWONINGEN

- Met de invoering van een centraal inschrijvingsregister zullen veel vaststellingen m.b.t. de inschrijvingsvoorwaarden (aftoetsen, attestering, ...) automatisch opgevangen worden.
- Het opgeven van een maximale huurprijs en vaste huurlasten bij de inschrijving is een tijdrovende en weinig efficiënte manier om mensen die bv. veel schulden hebben de kans te bieden uitsluitend voor het lagere prijssegment te gaan. Dit kan misschien efficiënter aangepakt worden door in art. 6.10, 4de lid BVCW te voorzien dat een te hoge huurkost in verhouding tot het beschikbaar inkomen voor de kandidaat-huurder een gepronde reden voor weigering kan zijn.
- Kandidaten met een geplande gezinshereniging zijn momenteel verplicht om de wachttijd voor een grote woning te doorlopen. Als op het moment van de toewijzing de hereniging nog niet heeft plaatsgevonden kan de toewijzing niet doorgaan en pas dan kan hij kiezen voor een kleine woning. Als de hereniging dan later doorgaat, kan het gezin vaak niet toetreden omwille van een overschrijding van de bezettingsnormen. Doordat het gezin niet mag toetreden is er geen overbezetting en dus ook geen voorrang wegens overbezetting. Aangezien deze mensen de volledige wachttijd voor een grote woning hebben doorlopen, zou het logisch zijn dat ze sneller geholpen worden met bv. een voorrang of door hun inschrijvingsdossier niet te schrappen na toewijzing van de kleinere woning, maar die op wacht te zetten tot het gezin is aangekomen.
- Versnelde toewijzingen via art. 6.25, §1 blijven een subjectieve beslissing van de verhuurder en zijn heel moeilijk te controleren. Steeds meer actoren voorzien ook dat een aanvraag om een versnelde toewijzing enkel behandeld kan worden wanneer die voordracht gebeurt door een welzijnsinstelling. Het is misschien een optie om die voordracht door een welzijnsinstelling standaard te maken.
- Verhuringen buiten stelsel lopen in de praktijk vaak mis of zitten in een schemerzone. Er is nood aan meer duidelijkheid:
 - Modelhuurovereenkomsten opstellen, met (indien juridisch mogelijk) de clause dat de verhuurder kan opzeggen als blijkt dat de verhuring niet correct wordt aangewend
 - Geen verhuringen buiten het sociaal huurstelsel meer aan doelgroepen (enkel nog via een doelgroepenplan)
 - Duidelijke omschrijving van wat een gemeenschapsvoorziening is
 - Expliciet inschrijven dat de verhuurder moet nagaan of de verhuringen correct worden aangewend. Dat is immers vaak een probleem bij 'noodopvang' waar de opvang soms veel langer duurt dan zes maanden en dus de huurprijs vanaf de zevende maand anders berekend moet worden.
- De noodzaak om nog keuzegebieden te hanteren (art. 8, §2 MB registers) kan best geëvalueerd worden.
- De rationele bezetting wordt soms heel beperkt ingevuld zodat bij sommige actoren de grote gezinnen geen of amper kansen krijgen. Er kunnen eventueel bepaalde minimumnormen voorzien worden of dwingende richtlijnen dat er bv. voor elk gezinstype voldoende aanbod moet zijn.
- De plaatsbeschrijvingen zijn niet steeds even gedetailleerd. Misschien kan er een modeldocument worden voorzien met richtlijnen over de mate van detaillering en staving of kan er een opleiding gegeven worden.



6.5 BEREKENING VAN DE HUURPRIJS

- De verplichte verklaring op eer ondertekend door beide ouders voor toekenning van een halve gezinskorting zorgt vaak voor onnodige problemen bij huurders die een vechtscheiding hebben doorgemaakt. Deze verklaring wordt beter afgeschaft.
- De marktwaarde/basishuurprijs wordt vastgelegd bij aangaan van de huurovereenkomst, maar er lijkt op het terrein onduidelijkheid te zijn of dit de datum van ondertekening van de huurovereenkomst is of de datum dat de huurovereenkomst start.

6.6 AFREKENING VAN DE HUURLASTEN

- Er is momenteel niet steeds overeenstemming tussen de sociale huurwetgeving en het Vlaams Woninghuurdecreet m.b.t. de kosten die aangerekend kunnen worden aan de huurder. Zo is bv. de keuring van de liften een vorm van preventieve inspectie en valt volgens het Vlaams Woninghuurdecreet volledig ten laste van de eigenaar terwijl die kosten volgens de sociale huurwetgeving volledig aangerekend mogen worden aan de huurder.
- Kleine herstellingen zijn ten laste van de huurder, maar vaak moet de huurder bij een defect de verhuurder contacteren voor een herstelling, ook als die geen eigen technische dienst heeft. De afdeling Toezicht krijgt veel klachten dat een herstelling dan lange tijd aansleept (soms maanden), terwijl de huurder zelf sneller een oplossing zou kunnen vinden.

6.7 INSCHRIJVINGEN EN TOEWIJZINGEN SOCIALE KOOPWONINGEN

- In het register moet o.a. ook een privacyverklaring opgenomen worden (bijlage 22, art. 2, 4de lid, 8°). Deze bepaling hoort eerder thuis op het ontvangstbewijs.
- De invoering van – naar analogie met de sociale huurwoningen – een centraal inschrijvingsregister zou ook hier het aantal inbreuken op de aftoetsing en attestering van de voorwaarden sterk doen dalen.

