

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

Globale
 Onderzoeken bij
 Gesubsidieerde
 Sociale
 Verhuurkantoren

Evaluatie 2016-2020

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

INHOUD

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Inleiding | 3 |
| 2 | Het globaal onderzoek..... | 4 |
| 2.1 | Onderzochte domeinen | 4 |
| 2.2 | Beoordeling en toekomstig toezicht | 4 |
| 2.3 | Aanpak globaal onderzoek | 5 |
| 3 | Resultaten per onderzoeksdomein | 7 |
| 3.1 | Interne controle | 7 |
| 3.1.1 | Wat werd onderzocht? | 7 |
| 3.1.2 | Wat zijn de resultaten en de belangrijkste vaststellingen? | 8 |
| 3.1.3 | Basis- of verhoogd toezicht? | 9 |
| 3.2 | Administratief beheer | 9 |
| 3.2.1 | Wat werd onderzocht? | 9 |
| 3.2.2 | Wat zijn de resultaten en de belangrijkste vaststellingen? | 10 |
| 3.2.3 | Basis- of verhoogd toezicht? | 12 |
| 3.3 | Overheidsopdrachten | 12 |
| 3.3.1 | Wat werd onderzocht? | 12 |
| 3.3.2 | Wat zijn de resultaten en de belangrijkste vaststellingen? | 12 |
| 3.3.3 | Basis- of verhoogd toezicht? | 13 |
| 3.4 | Beheer patrimonium | 14 |
| 3.4.1 | Wat werd onderzocht? | 14 |
| 3.4.2 | Wat zijn de resultaten en de belangrijkste vaststellingen? | 14 |
| 3.4.3 | Basis- of verhoogd toezicht? | 15 |
| 3.5 | Financieel beheer | 15 |
| 3.5.1 | Wat werd onderzocht? | 15 |
| 3.5.2 | Wat zijn de resultaten en de belangrijkste vaststellingen? | 16 |
| 3.5.3 | Basis- of verhoogd toezicht? | 18 |
| 3.6 | sociale verhuring | 18 |
| 3.6.1 | Wat werd onderzocht? | 18 |
| 3.6.2 | Wat zijn de resultaten en de belangrijkste vaststellingen? | 19 |
| 3.6.3 | Basis- of verhoogd toezicht? | 22 |
| 4. | Bijkomende vaststellingen nav globaal onderzoek en/of verhoogd financieel toezicht. | 23 |
| 4.1 | Tegoeden van huurders | 23 |
| 4.2 | Leegstaande panden | 23 |
| 4.3 | Opmaak van uittredende plaatsbeschrijving | 24 |
| 4.4 | Ontbreken van huurwaarborg | 24 |
| 5. | De opvolging van de gemaakte vaststellingen | 25 |
| 5.1 | Hoe verliep de opvolging? | 25 |
| 5.2 | Evaluatie van de opvolging | 25 |
| 6. | acties naar aanleiding van bepaalde vaststellingen | 27 |



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 sociale verhuurkantoren (SVK's) 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
- De financiële gezondheidsindex (FiGi¹):
 - SVK's die minder dan 21 op 42 scoren
 - SVK's met een FiGi score tussen 20 en 27,5 en waarbij de totaalscore twee jaar op rij een daling kent en die volgens de financiële planning toekomstige cashflow en/of liquiditeitsproblemen zullen ondervinden.

De actor blijft bij het behalen van een betere totaalscore van de FiGi nog één jaar in verhoogd financieel toezicht.

3. Periodieke globale onderzoeken (globo)

In het globaal onderzoek worden diverse 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 waren alle gesubsidieerde sociale verhuurkantoren onderworpen aan een globaal onderzoek. In dit rapport vindt u een verslag van de werkzaamheden, de voornaamste vaststellingen en de beoordelingen per onderzoeksvraag. Het gaat om 43 globale onderzoeken die werden uitgevoerd in de periode van 2016 tot 2020.

¹ Jaarlijks berekent de afdeling Toezicht de Financiële Gezondheidsindex (FiGi) en gaat o.b.v. die index de financiële gezondheid van een gesubsidieerd SVK na. De index is een globaal resultaat samengesteld uit zeven ratio's met betrekking tot liquiditeit, solvabiliteit, rendabiliteit en kostenbeheersing. Voor de drie recentste boekjaren wordt aan de berekende ratio's op basis van een norm, een score 0, 0,5 of 1 toegekend. Vervolgens worden de punten per berekende ratio over de drie recentste boekjaren opgeteld, waarbij het recentste boekjaar het zwaarste doorweegt en het oudste boekjaar het minst zwaar. Uiteindelijk wordt een score per aspect (liquiditeit, solvabiliteit, rendabiliteit en kostenbeheersing) en een globale score (FiGi) bekomen.

2 HET GLOBAAL ONDERZOEK

In de loop van 2015 vond bij wijze van test bij een gesubsidieerd sociaal verhuurkantoor een eerste globaal onderzoek 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 hoe een globaal onderzoek verliep, wat onderzocht werd, hoe de beoordeling gebeurde, ...

2.1 ONDERZOCHE DE DOMEINEN

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

1. Het beheer van het SVK

In deze cluster wordt bekeken hoe het SVK beheerd wordt op de domeinen:

- Interne controle
- Administratief beheer
- Overheidsopdrachten
- Beheer patrimonium
- Financieel beheer

2. Kandidaat-huurders en huurders/ sociale verhuring

In het domein sociale verhuring worden volgende sub-domeinen onderzocht:

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

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 onderzoeksvraag werd 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.

Nadat per onderzoeksvraag de beoordeling werd toegekend, werd ook het toezicht voor de toekomst bepaald voor het bijhorende onderzoeksdomein. Het toezicht bestaat steeds uit een basistoezicht, maar afhankelijk van de algemene beoordeling werd ook een verhoogd toezicht opgelegd.

De toezichthouder maakte zelf een inschatting, al dan niet in samenspraak met de binnendienst. Als het merendeel van de resultaten van de onderzoeksvragen van een domein goed was, volstond basistoezicht. Bij de beoordeling 'onvoldoende' werd dit verhoogd toezicht en bij de beoordeling 'voor verbetering vatbaar' kon zowel basis als verhoogd toezicht gekozen worden afhankelijk van de inhoud van de vaststellingen.

Zo kregen 23 SVK's voor 1 of meerdere onderzoeksdomeinen een verhoogd toezicht opgelegd. Wat het verhoogd toezicht precies inhield, was afhankelijk van de gemaakte vaststellingen (bv. extra inspectie, opvolging van nabij op basis van notulen, ...).

2.3 AANPAK GLOBAAL ONDERZOEK

De toezichthouder maakte in eerste instantie concrete afspraken met de coördinator van het SVK over de timing voor het bezorgen van documenten, de plaatsbezoeken, ... en lichtte de werkwijze toe.

Voor de uitvoering van het onderzoek had de afdeling een aantal documenten en bestanden nodig die aangeleverd moesten worden door het SVK. Aanvankelijk werd gevraagd om de documenten per mail te bezorgen, vanaf 2020 verliep deze gegevenstransfer via het webportaal van de afdeling Toezicht.

Na ontvangst van de documenten en bestanden startten de toezichthouder en de interne diensten met een onderzoek van de verschillende domeinen. De toezichthouder ging ook gemiddeld 4 dagen ter plaatse om de verschillende items te controleren. Op het einde van elke inspectiedag overliep de toezichthouder met de coördinator (en eventueel de verantwoordelijke medewerkers van het SVK) de vaststellingen.



Na de controle werd een verslag opgesteld. In de beginperiode was dit eindrapport meteen definitief. Die werkwijze lokte kritiek uit waardoor de afdeling Toezicht sinds 2018 de mogelijkheid voorzag dat een SVK een officiële reactie kon geven op het voorlopig rapport en materiële fouten kon rechtzetten. Bij terechte en gestaafde opmerkingen werd het verslag aangepast.

Zoals hoger vermeld, werd er per onderzoeksvraag een beoordeling toegekend. Op basis van die beoordeling werd vervolgens het risicoprofiel en het toekomstig toezicht per domein bepaald.

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

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

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



Het gaat over de volgende procedures:

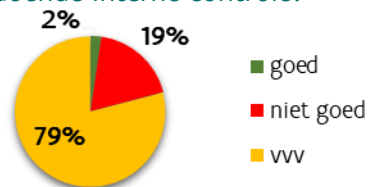
- Procedure bestellingen/aankopen
- Procedure inkomende facturen en betalingen
- Procedure kas- en liquiditeitenbeheer
- Procedure loonadministratie en kostenvergoedingen
- Procedure debiteurenbeheer en opvolging huurachterstal
- Procedure voorraad- en materiaalbeheer
- Car-policy
- Gsm-policy²
- Bescherming gegevens, activa en ict
- Procedure inhuurname nieuwe woningen

3.1.2 Wat zijn de resultaten en de belangrijkste vaststellingen?

Het domein werd beoordeeld op basis van een antwoord op volgende onderzoeksvragen:

- Zijn er interne controleprocedures en voorzien die in voldoende interne controle?

| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 1 |
| Voor verbetering vatbaar | 34 |
| Niet goed | 8 |



De vaststellingen bij deze onderzoeksvraag kan je onderverdelen in volgende categorieën:

- Het SVK beschikt niet over een schriftelijke en door de raad van bestuur goedgekeurde procedure

Dit was vooral het geval bij de procedures inhuurname nieuwe woningen, bescherming gegevens, activa en ict, car-policy, voorraad- en materiaalbeheer en bestellingen. Verschillende SVK's hadden in de praktijk wel een procedure, maar deze was (nog) niet uitgeschreven.

- De bestaande procedures beantwoorden niet aan alle essentiële criteria van de 'good practices'

De top vier van procedures waarbij de meeste vaststellingen werden gedaan, is in afnemende volgorde van aantal vaststellingen: loonadministratie, kas- en liquiditeitenbeheer, inkomende facturen en betalingen en debiteurenbeheer en opvolging huurachterstal.

In de procedure 'loonadministratie' werd vooral vastgesteld dat er geen of een te beperkte regeling was opgenomen omtrent de controle van de prestatie- en loonstaten en de onkostennota's.

² Deze procedure werd gecontroleerd tot midden 2018. Op basis van een tussentijdse evaluatie werd beslist deze procedure niet verder te onderzoeken.



Er werden bij zes SVK's geen facturen gevonden waarvoor er volgens de wet op de overheidsopdrachten een procedure diende gevoerd te worden, dit geeft dan ook de beoordeling "niet van toepassing" voor deze SVK's.

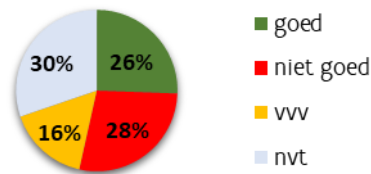
Door een stilzwijgende verlenging van een contract werd bij verschillende SVK's de maximale looptijd van een opdracht overschreden. Vaak ging het over een brandverzekeringscontract. Een opdracht kan van bij de toewijzing één of meer verlengingen omvatten, overeenkomstig de in de aankondiging van opdracht of in het bestek bepaalde modaliteiten. De volledige looptijd, met inbegrip van de verlengingen, dient over het algemeen beperkt te blijven tot vier jaar na het toewijzen van de opdracht.

In bepaalde gevallen werd een opdracht gegund zonder enige procedure ondanks overschrijding van de drempelbedragen (van minstens 8.500/30.000 euro).

Vele SVK's moesten dan ook een nieuwe gunningsprocedure opstarten. Omwille van gebrek aan expertise deden vele SVK's vervolgens beroep op een samenaankoopdossier verzekeringen dat door SOM (de federatie van sociale ondernemingen vzw) werd aangereikt aan de sector. Een nieuwe controle op de aanduiding van de (brand-)verzekeraar zou thans dan ook leiden tot betere resultaten.

- **Werden de gunningen tijdig gerapporteerd?**

| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 11 |
| Voor verbetering vatbaar | 7 |
| Niet goed | 12 |
| Niet van toepassing | 13 |



Er werden bij dertien SVK's geen gunningen aangetroffen die gerapporteerd dienden te worden, dit geeft dan ook de beoordeling "niet van toepassing" voor deze SVK's.

Vershillende SVK's rapporteerden de gunningen niet of vergaten dat ze ook moesten rapporteren als ze geen gunningen hadden tijdens het voorbije jaar (NIHIL-rapportage), wat leidt tot de slechte score op deze onderzoeksvraag.

3.3.3 Basis- of verhoogd toezicht?

De onderzoeken resulteerden **elfmaal** in een verhoogd toezicht.

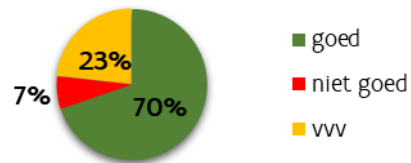


werking deel uitmaakt van een bredere opdrachtenpakket konden geen balans- en resultaatgegevens aanleveren welke uitsluitend betrekking hadden op de zuivere SVK-activiteiten. Voor die actoren kon de afdeling Toezicht tijdens het globaal onderzoek geen FiGi berekenen en kregen eveneens de score 'niet goed'. De actoren werden door de toezichthouder in verhoogd financieel toezicht verder opgevolgd.

Opgelet: Bovenstaande cijfers geven niet weer hoeveel SVK's zich in verhoogd financieel toezicht wegens hun financiële gezondheid bevonden of bevinden in een welbepaald jaar. SVK's met een lage FiGi totaalscore en die volgens de financiële planning toekomstige cashflow en/of liquiditeitsproblemen zullen ondervinden worden eveneens in financieel verhoogd toezicht geplaatst (zie deel 1. Inleiding).

• Is de subsidieverantwoording correct?

| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 30 |
| Voor verbetering vatbaar | 10 |
| Niet goed | 3 |



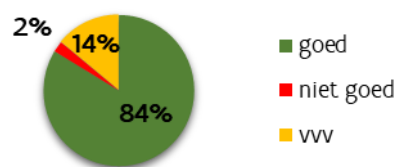
Bij de controle van de verantwoording van de door Wonen-Vlaanderen verstrekte werkings- en personeelssubsidie stelde de toezichthouder bij drie SVK's meerdere inbreuken vast. Een veel voorkomende vaststelling was het onterecht aangeven van kosten m.b.t. panden (bv. huurlasten zoals brandverzekering) als subsidiabele werkingskosten. Bij één van die drie actoren hadden de vaststellingen een invloed op de subsidie afrekening en vorderde het agentschap Wonen-Vlaanderen de teveel uitbetaalde werkings- en personeelssubsidies terug.

Tijdens het globaal onderzoek bij een actor met de score 'voor verbetering vatbaar' stelde de toezichthouder vast dat het SVK twee nog op te richten panden als woningen in beheer aangaf voor de berekening van de aanvullende subsidie. Die vaststelling gaf aanleiding tot een herberekening van de basis- en aanvullende subsidie.

In de subsidie afrekening van een meerderheid van de SVK's met de score 'voor verbetering vatbaar' stemden niet alle als subsidiabel aangegeven kosten overeen met de bedragen in de boekhouding. Die vaststellingen gaven geen aanleiding tot een herberekening van de subsidie aangezien het totaalbedrag aan subsidiabele kosten de werkings- en personeelssubsidie overstegen.

• Staan de gemaakte uitgaven in relatie tot het maatschappelijk doel?

| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 36 |
| Voor verbetering vatbaar | 6 |
| Niet goed | 1 |



Het SVK met de score 'niet goed' bekostigde niet enkel verkeersboetes van het personeel maar eveneens witgoed producten voor de huurders.



De toezichthouder stelde bij SVK's met de score 'voor verbetering vatbaar' veelal vast dat het SVK privékosten van personeels- en bestuursleden voor haar rekening nam en dat de stavingstukken voor de kosten ontbraken.

3.5.3 Basis- of verhoogd toezicht?

De onderzoeken resulteerden **tienmaal** in een verhoogd toezicht.

3.6 SOCIALE VERHURING

3.6.1 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.
De VMSW heeft hieromtrent modeldocumenten uitgewerkt en ter beschikking gesteld via haar website.
- 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 het SVK.
- Registratie van de kandidaat-huurders
Aan de hand van een steekproef van een twintigtal 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, ...
- Huurprijsberekening
Aan de hand van een willekeurige steekproef werden een tiental panden geselecteerd waarbij telkens de hoofd- en de onderhuurprijs met elkaar vergeleken werden. In principe is de huurprijs die het sociale verhuurkantoor moet betalen aan de eigenaar de huurprijs die het SVK nadien doorrekent aan de onderhuurder (voor een woning die het SVK zelf huurt), enkele uitzonderingen niet te na gesproken (zoals in geval van renovatie). Tevens werd de geïndexeerde onderhuurprijs vergeleken met de werkelijk aangerekende huurprijs aan de onderhuurders.
- Afrekening van de huurlasten



Tijdens de controle werd nagegaan of het SVK jaarlijks, bij werking met een systeem van voorschotten, een afrekening met de aangerekende huurlasten opmaakt én of die afrekening alle wettelijke verplichtingen vermeldt. De toezichthouder controleerde eveneens of de aan de huurders aangerekende kosten en lasten overeenstemden met de reële uitgaven van het SVK en of ze werden aangerekend op basis van bewijskrachtige documenten.

- Doorrekenen van herstellingskosten
Er werd nagegaan of de kosten van de herstellingen werden doorgerekend aan de eigenaar of de onderhuurder, en of die doorrekening correct was.

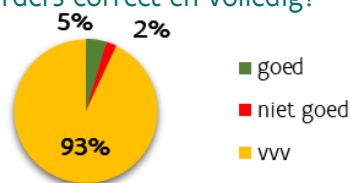
3.6.2 Wat zijn de resultaten en de belangrijkste vaststellingen?

Het onderzoeksdomein ‘sociale verhuring’ kwam in alle 43 globale onderzoeken aan bod.

Het domein werd beoordeeld op basis van een antwoord op volgende onderzoeksvragen:

- Gebeurt de informatieverstrekking aan de kandidaat-huurders correct en volledig?

| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 2 |
| Voor verbetering vatbaar | 40 |
| Niet goed | 1 |



Er werd algemeen vastgesteld dat in de documenten bestemd voor de kandidaat-huurders niet alle verplichte vermeldingen werden meegedeeld of dat de documenten niet conform de gewijzigde wetgeving waren, de informatie niet (meer) correct was of dat de informatie onvoldoende was afgestemd op het doelpubliek. Dit verklaart dan ook het hoge aantal SVK's die de beoordeling “voor verbetering vatbaar” kregen. Een vaak terugkerende vaststelling was dat de contactgegevens van de afdeling Toezicht vermeld in het kader van het verhaalrecht niet meer correct waren.

In het inschrijvingsbewijs en -formulier ontbrak bij verschillende SVK's de vermelding van de taalkennisverplichting en de contactgegevens van de organisatie belast met de uitvoering van het Vlaamse integratie en inburgeringsbeleid. De zogenaamde “uitputtingsregel” (pas bij uitputting van de kandidaten die voldoen aan de rationale bezetting wordt toegewezen aan wie de rationale bezetting het meest benadert) werd vaak vergeten op het inschrijvingsformulier.

Vele SVK's hanteerden dezelfde brief voor het eerste en tweede aanbod. Bij een tweede aanbod moet expliciet vermeld worden dat het om een tweede aanbod gaat zodat de kandidaat weet wat de consequentie kan zijn van een niet-reactie of een weigering. Vaak ontbrak ook de mogelijkheid voor de kandidaat om een aanbod gegrond te weigeren en werd hem niet meegedeeld dat hij drie maanden na weigering geen aanbod zou krijgen tenzij hij uitdrukkelijk aangaf dit toch te willen.

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

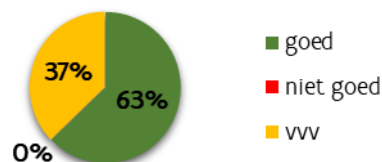
In de actualisatiebrief (of herinneringsbrief bij actualisatie) werd door verschillende SVK's niet aangegeven over welke gegevens m.b.t. gezinssamenstelling, inkomen en woonwensen zij al beschikten.

Het merendeel van de SVK's beschikte niet over een modelbrief gemotiveerde weigering: dit is een brief waarin gemotiveerd wordt uitgelegd waarom het SVK een bepaalde woning niet wenst toe te wijzen aan de eerste kandidaat op de geactualiseerde toewijzlijst die ook aangaf de woning te willen betrekken.

Bij verschillende SVK's stond een foutieve passage in hun intern huurreglement met betrekking tot schrapping na weigering i.p.v. het toekennen van drie minpunten gedurende een jaar na twee niet gegronde weigeringen.

- Is het inschrijvingsregister conform de geldende regelgeving?

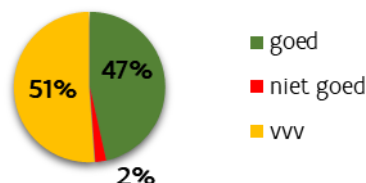
| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 27 |
| Voor verbetering vatbaar | 16 |
| Niet goed | 0 |



De SVK's scoren over het algemeen goed op deze onderzoeksvraag. De meeste SVK's werken met hetzelfde programma, wat uiteraard leidt tot dezelfde vaststellingen tijdens een onderzoek. De reden waarom de meeste SVK's in de beginperiode een beoordeling 'voor verbetering vatbaar' kregen werd later zonder voorwerp ingevolge gewijzigde wetgeving (geen melding in het niet-openbaar register of de kandidaat voldeed aan de taalbereidheids- en inburgeringsvoorwaarde).

- Worden de kandidatendossiers correct geregistreerd?

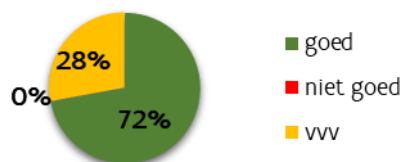
| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 20 |
| Voor verbetering vatbaar | 22 |
| Niet goed | 1 |



Bij verschillende SVK's ontbraken er stavingstukken in het dossier bv. een afdruk van de KSZ bij inschrijving of een bewijs inzake aanpassing van de maximale huurprijs. De inschrijvingsdatum werd in sommige gevallen ook verkeerd geregistreerd; dit is de datum waarop het SVK het laatste document noodzakelijk voor inschrijving ontvangt. Bij het SVK dat de beoordeling 'niet goed' kreeg, ontbraken in alle gecontroleerde dossiers de correcte stavingstukken.

- Gebeurt de toewijzing van de woningen correct?

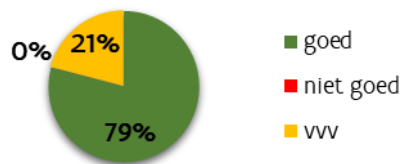
| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 31 |
| Voor verbetering vatbaar | 12 |
| Niet goed | 0 |



Bijna $\frac{3}{4}$ van de onderzochte SVK's kreeg de beoordeling "goed" voor dit onderzoek. De schrappingsdatum bij toewijzing werd soms verkeerd geregistreerd; dit is de datum waarop het onderhuurcontract wordt getekend. Regelmatig werden er huurovereenkomsten getekend nog voor de toewijzing officieel was goedgekeurd door het bevoegde orgaan.

- **Voldoen de huurders bij toewijzing aan de toelatingsvoorwaarden?**

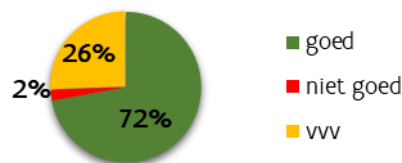
| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 34 |
| Voor verbetering vatbaar | 9 |
| Niet goed | 0 |



De SVK's scoren over het algemeen zeer goed op deze onderzoeksvraag. Bij sommige SVK's werd de voorwaarde in verband met eigendom niet meer afgetoetst bij toewijzing en ontbrak dus een verklaring op eer in verband met eigendom in het buitenland.

- **Is de huurprijsberekening correct?**

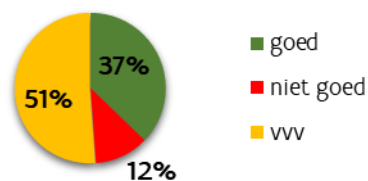
| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 31 |
| Voor verbetering vatbaar | 11 |
| Niet goed | 1 |



Bijna $\frac{3}{4}$ van de onderzochte SVK's kreeg de beoordeling "goed" voor dit onderzoek. Het SVK dat de beoordeling "niet goed" kreeg, probeerde bij een huurderswissel een nakende indexering op te vangen door een iets hogere onderhuurprijs te vragen. De grootte van die verhoging was niet onderbouwd of gesystematiseerd, waardoor het gelijkheidsbeginsel tussen de huurders in het gedrang kon komen.

- **Gebeurt de afrekening van de huurlasten correct?**

| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 16 |
| Voor verbetering vatbaar | 22 |
| Niet goed | 5 |



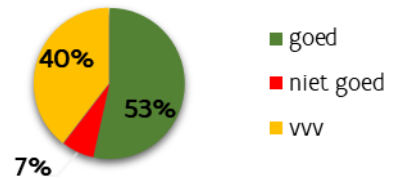
Bij verschillende SVK's gebeurde er geen strikte opvolging van de huurlasten: indien een eigenaar geen afrekening bezorgde, werd door het SVK geen actie ondernomen om deze gegevens te bekommen. In vele gevallen was er dan ook geen jaarlijkse afrekening van de huurlasten voor het volledige patrimonium. In sommige gevallen werd de premie voor de brandverzekering niet doorgerekend aan de huurder (en nam het SVK de volledige kost ten laste wat de financiële situatie van het SVK niet ten goede kwam) of verschilde

het gevraagde forfait voor de brandverzekering voor een gelijkaardige woning. Het voorschot of forfait werd vaak niet aangepast aan de reële kost (zowel in het voor- als nadeel van de huurder).

Bij sommige SVK's stemden de huurlasten opgenomen in het hoofdhuurcontract niet overeen met deze vermeld in het onderhuurcontract en was er verwarring of de huurlast al dan niet d.m.v. een voorschot of provisie/forfaitair bedrag werd aangerekend, met afrekeningen van forfaits tot gevolg of geen afrekening van provisies.

- Rekent het SVK de herstellingskosten correct door aan de eigenaar en/of huurder?

| | |
|--------------------------|----|
| Goed | 23 |
| Voor verbetering vatbaar | 17 |
| Niet goed | 3 |



Verschillende SVK's rekenden niet alle herstellingskosten door aan de eigenaar of de huurder wat mocht doorgerekend worden. Dit kon problemen opleveren voor de financiële situatie van de betrokken SVK's.

3.6.3 Basis- of verhoogd toezicht?

De onderzoeken resulteerden **driemaal** in een verhoogd toezicht voor dit onderzoeksdomein.

4. BIJKOMENDE VASTSTELLINGEN NAV GLOBAAL ONDERZOEK EN/OF VERHOOGD FINANCIËEL TOEZICHT

De volgende vaststellingen kwamen voornamelijk aan het licht tijdens het onderzoek en de opvolging van SVK's in verhoogd financieel toezicht. De onderzoeken in het kader van een globaal onderzoek en financieel verhoogd toezicht kunnen evenwel niet los van elkaar worden gezien, waardoor deze onderwerpen, die in principe niet tot de scope van het globaal onderzoek behoorden, hier ook worden behandeld.

4.1 TEGOEDEN VAN HUURDERS

De toezichthouder stelde tijdens zijn onderzoek vast dat meerdere SVK's tegoeden van huurders – zoals ontvangen installatiepremies en/of huursubsidies, teveel ontvangen huurgelden en -lasten, ... - gedurende een lange termijn beheerden om in de toekomst eventueel uit te voeren herstellingen of huurachterstallen te dragen.

Eveneens stelden enkele SVK's een spaarplan op voor de huurders om toekomstige herstellingswerkzaamheden uit te voeren. Het SVK treedt via die werkwijze op als een spaarbank die gelden van huurders beheert. Uit de aangeleverde spaarplannen kon de toezichthouder niet opmaken op welke basis het SVK de kosten bepaalde en/of er effectief reeds schade was toegebracht door de huurder. Evenmin was uit de documenten onduidelijk af te leiden wanneer de huurder voldoende bijeen gespaard had om de werkzaamheden uit te voeren.

De toezichthouder stelde verder ook vast dat een SVK de huurlasten bewust hoog hield zodanig dat ze de tegoeden kon gebruiken als afbetaalplan voor de openstaande vorderingen.

4.2 LEEGSTAANDE PANDEN

Naast het niet doorrekenen van kosten zoals die m.b.t. herstellingswerkzaamheden, het niet innen van de gelden bij huurders en/of eigenaars,... is de leegstand(kosten) één van de veel vastgestelde pijnpunten bij SVK's in verhoogd financieel toezicht. Het dragen van de huurgelden gedurende maanden zonder de mogelijkheden om die door te rekenen aan een huurder zorgt voor een onevenwicht qua rendabiliteit en liquiditeit.

De leegstandsperiode en –kosten bij SVK's lopen veelal op tussen twee verhuringen in. Cruciaal hierbij is de rol van de huurbegleiters die zowel tijdens de verhuurperiode als tijdens de opzegtermijn zo snel mogelijk zicht dienen te krijgen van de staat van het pand/aangebrachte huurschade. Bijkomend is het belangrijk om kort na de opzeg van de huurder de toewijspprocedure op te starten indien het pand in goede staat is of offertes op te vragen om de nodige herstellingswerkzaamheden uit te voeren. In menige dossiers stelde de toezichthouder vast dat de werkwijze qua aanpak leegstand tussen twee verhuringen in voor verbetering vatbaar was.



4.3 OPMAAK VAN UITTREDENDE PLAATSBESCHRIJVING

Er moet een tegensprekelijke plaatsbeschrijving worden opgemaakt door de verhuurder of een door hem aangestelde onafhankelijke deskundige bij aanvang en bij beëindiging van de huurovereenkomst. Er werd vastgesteld dat in sommige gevallen een plaatsbeschrijving ontbrak waardoor bv de huurschade niet kon worden doorgerekend aan de ex-huurder.

4.4 ONTBREKEN VAN HUURWAARBORG

Conform het type huurcontract stelt de huurder een waarborg om zijn verbintenissen na te komen. Niet alle SVK's in verhoogd financieel toezicht waren in het bezit van een document waaruit de toezichthouder kon afleiden dat de huurder de verplichting tot het vestigen van een waarborg nakwam. Het ontbreken van een huurwaarborg, welke geheel of gedeeltelijk de huurschade of -derving dekt, vormt voor een SVK een verhoogd financieel risico.



5. DE OPVOLGING VAN DE GEMAAKTE VASTSTELLINGEN

5.1 HOE VERLIEP DE OPVOLGING?

De inbreuken werden, zoals eerder aangehaald in dit rapport, ingedeeld in vier categorieën: A (aanbevelingen), B (aandachtspunten), C (actiepunten) en D (kritieke actiepunten). Voor de inbreuken van categorie C en D werd een concrete actie verwacht van de actor. De actor kreeg daarvoor zes maanden⁴ (voor categorie C) of één maand (voor categorie D) de tijd.

Indien de actor in verhoogd financieel toezicht op basis van de financiële gezondheid werd geplaatst, diende hij eveneens binnen de drie maanden een actieplan op te maken waarvoor hij in overleg diende te gaan met de VMSW.

De opvolging gebeurde door een apart team van toezichthouders in nauw overleg met de binnendiensten. Het onderzoek van het domein financieel beheer en de opvolging van de vaststellingen werd door éénzelfde toezichthouder uitgevoerd.

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 webportaal kon de opvolging via dat platform gebeuren.

5.2 EVALUATIE VAN DE OPVOLGING

In het eindrapport van het globaal onderzoek nam de toezichthouder telkens een lijst op met de vastgestelde inbreuken en gaf hij/zij aan welke acties hij/zij verwachtte ter remediëring van de fouten en tekortkomingen en binnen welke termijn die acties uitgevoerd moesten worden.

De aandachtspunten (categorie B) zullen verder worden opgevolgd binnen het basistoezicht. Voor de onderzoeksdomeinen waar een verhoogd toezicht wordt toegepast, gebeurde de opvolging van die aandachtspunten al eerder bv. door opvolging via de notulen en/of het uitvoeren van specifieke controles of inspecties.

Voor de inbreuken in de categorieën C en D ging de toezichthouder verantwoordelijk voor de opvolging (de “opvolger”) na of het SVK de in het eindrapport opgelegde acties ook had uitgevoerd. Standaard deed de opvolger dat na verloop van een termijn van zes maanden. Zij haalde haar informatie daarvoor uit de notulen van bestuursvergaderingen, maar de actor kon via het portaal sociale huisvesting voor elk van de inbreuken ook aangeven welke acties hij ondernomen had. Als de informatie die zo bekomen werd onvoldoende duidelijk was, nam de opvolger contact op met de actor.

⁴ In de beginperiode was dit vastgesteld op 4 maanden vanaf de toelichting van het verslag aan het bestuursorgaan van het SVK, later werd dit aangepast naar 6 maanden vanaf de ontvangst van het definitief rapport.



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

- de nodige acties uitgevoerd werden
- de nodige acties nog niet uitgevoerd werden, maar dat er een aanvaardbare reden was om de termijn te verlengen
- de nodige acties niet uitgevoerd werden en dat de aanvaardbare termijn was verstreken. In dat geval werden verdere acties ten aanzien van het SVK ondernomen (bv. aanmaning, ingebrekestelling,...).

Van zodra de opvolging was afgerond, bracht de opvolger de betrokken actor daarvan op de hoogte.

Op het ogenblik van de redactie van dit evaluatierapport hadden de meeste SVK's de nodige acties uitgevoerd of liep de termijn waarbinnen dat moest gebeuren nog.



6. ACTIES NAAR AANLEIDING VAN BEPAALDE VASTSTELLINGEN

- De afdeling Tegemoetkomingen werd ingelicht indien de vaststellingen aanleiding gaven tot een herberekening van de subsidies.
- Het globaal rapport van actoren in verhoogd financieel toezicht o.b.v. de financiële gezondheid werd ter beschikking gesteld van het team SVK ondersteuning van de VMSW. Die actoren dienden o.m. een actieplan op te maken waarvoor zij omtrent de opmaak, de beoordeling en de opvolging in overleg moesten gaan met de ondersteuningsstructuur.
- Ingevolge terugkerende opmerkingen omtrent dezelfde modeldocumenten (intern huurreglement, inschrijvingsbewijs) werd soms vastgesteld dat het overeenstemmende modeldocument beschikbaar op de website van de VMSW een anomalie bevatte of nog niet aangepast was aan de gewijzigde wetgeving. Er werd contact opgenomen met de afdeling SVK ondersteuning van de VMSW en de documenten werden vervolgens aangepast.
- De actoren gaven tijdens de globale onderzoeken aan dat er nood was aan een toelichting omtrent (de wijziging van) hun statuten. Huurpunt werd hierover ingelicht en verzorgde een toelichting.
- Uit de controle bleek dat een opleiding in verband met recuperatie huurachterstal en boekhouding een meerwaarde zou zijn voor de actoren. Het team SVK ondersteuning van de VMSW nam dit voor haar rekening.

