

DE VLAAMSE MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

# MEDEDELING AAN DE VLAAMSE REGERING

**Betreft:** Ministerieel besluit houdende vaststelling van het prestatiehandboek voor woonmaatschappijen

## **Samenvatting**

Dit ontwerp van ministerieel besluit stelt in uitvoering van artikel 4.104, §1 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen 2021 de vereisten vast per door de Vlaamse Regering vastgelegde doelstelling in het prestatiehandboek voor woonmaatschappijen. Het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021 bepaalt in artikel 4.120 dat voorafgaandelijk aan de beslissing van de minister het prestatiehandboek en elke wijziging daaraan bij mededeling aan de Vlaamse Regering wordt voorgelegd.

## **1. SITUERING**

### **A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING**

Dit dossier heeft betrekking op het beleidsveld Wonen.

### **B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN**

Het bijgaand ontwerp van ministerieel besluit houdende vaststelling van het prestatiehandboek voor woonmaatschappijen werd aangepast aan het wetgevingsadvies van 27 mei 2022

## 2. INHOUD

### A. TOTSTANDKOMING

Bijgevoegd prestatiehandboek is tot stand gekomen op basis van tal van thematische overlegmomenten met de sector die in oktober 2020 van start gingen. Daarbij werd vertrokken van het bestaande draaiboek voor de prestatiebeoordeling van SHM's en werden in eerste instantie de doelstellingen zelf op punt gezet in functie van de opdrachten die decretaal aan woonmaatschappijen zijn toebedeeld, zodat ze konden worden opgenomen in het BVCW van 2021 (wat via het wijzigend BVR van 17/12/2021 is gebeurd). Daarna werden per doelstelling de vereisten, de effect- en prestatie-indicatoren, de mogelijke organisatiebeheersinstrumenten gedefinieerd. Ook is in een uitgebreide toelichting per doelstelling voorzien, waarmee op een genuanceerde maar heldere manier inzicht geboden wordt in wat van woonmaatschappijen concreet kan worden verwacht en op welke vlakken ze invloed kunnen uitoefenen op hun prestaties.

Verskillende thematische werkgroepen hebben het prestatiehandboek dus concreet vorm gegeven. In elk van de werkgroepen waren vertegenwoordigers van Huurpunt, VVH, VMSW en Wonen-Vlaanderen betrokken, en in de werkgroep die de doelstellingen over sociaal beleid en klantgerichtheid behandelde werd daarnaast ook het Vlaams Huurdersplatform op structurele wijze betrokken. Nadat in december 2021 een eerste ontwerpversie van het prestatiehandboek door de werkgroepen werd afgerond, werd deze versie verspreid naar de leden van VVH en Huurpunt voor een bredere terugkoppelingsmogelijkheid. Daarnaast werd het handboek ook in zijn geheel voorgelegd voor advies aan het Vlaams Huurdersplatform, de VVSG en de Visitatieraad. De aangereikte elementen werden daarop in de loop van de maanden maart en april 2022 verwerkt en opnieuw aan de werkgroepen voorgelegd die de teksten hadden voorbereid.

Het voorliggende prestatiehandboek vormt op die manier een door de sector gedragen handleiding voor woonmaatschappijen om tot goede prestaties te komen. Dit is dezelfde werkwijze die werd gehanteerd bij het vaststellen (en wijzigen) van het draaiboek voor de prestatiebeoordeling van SHM's, wat in de praktijk tot een breed draagvlak en bovendien ook substantiële prestatieverbetering in de sector heeft geleid.

### B. TOELICHTING

De vertrekbasis voor dit prestatiehandboek is het huidige Draaiboek voor de prestatiebeoordeling voor SHM's. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de doelstellingen voor woonmaatschappijen en de belangrijkste wijzigingen t.o.v. de inhoudelijke vereisten bij de doelstellingen die thans voor SHM's gelden.

|  |
|--|
| <b>Prestatieveld 1: Beschikbaarheid van woningen</b> |
|--|

*Strategische doelstelling (SD) 1: De woonmaatschappij draagt bij tot de beschikbaarheid van woningen, in het bijzonder voor de meest behoeftige gezinnen en alleenstaanden*

- Voornaamste wijzigingen bij deze SD vormen de uitbreidingen van de effectindicatoren
  - o indicatoren die betrekking hebben op de huurders werden uitgebreid (toegevoegd is het aandeel jonge huurders, aandeel grote gezinnen);

- daarnaast zijn nu ook indicatoren opgenomen die betrekking hebben op de kandidaat-huurders (o.a. om de indicatoren van de huurders zelf beter te kunnen interpreteren);
- één van die indicatoren is 'het aandeel van de kandidaat-huurders (van de woonmaatschappij aangeduid als primaire verhuurder) met gezinshoofd van niet-Belgische nationaliteit;
- In de toelichting werden een aantal zaken aangepast naar aanleiding van nieuwe elementen door de vorming van de woonmaatschappij (bv. centraal inschrijvingsregister) en werd een onderscheid gemaakt tussen woonbehoefte (cf. art 1.3, 67° VCW) en woonnood (cf. pijler 2).

*Operationele doelstelling (OD) 1.1: De woonmaatschappij bouwt nieuwe sociale huurwoningen*

- Grotendeels gelijklopend met huidige OD 1.1 voor SHM (de SHM realiseert nieuwe sociale huurwoningen);
- Nieuw is dat er explicieter verwezen wordt naar het aankopen van goede woningen, het in beheer of in erfpacht nemen van woningen als mogelijkheden om het huuraanbod uit te breiden en dat de woonmaatschappij deze manieren van uitbreiden kan positioneren binnen haar organisatie. Ook de CBO-procedure wordt expliciet vermeld;
- Andere gewijzigde elementen hebben vooral te maken met nieuwe (beleids)elementen (bv. positie van gemeenten in bestuursorgaan van WM, sociaal woonbeleidsconvenant in situaties van een aanbod van 15% sociale huur).

*OD 1.2: De woonmaatschappij huurt woningen in op de private huurwoningenmarkt met het oog op sociale onderverhuur*

- Dit is een volledig nieuwe doelstelling, n.a.v. de bundeling met SVK-activiteiten;
- Klemtonen liggen op:
  - het gerealiseerde groeipad;
  - het kunnen positioneren van de activiteit van het inhuren binnen de WM (als 1 van de mogelijkheden om het aanbod uit te breiden);
  - het beschikken over een strategie om in te huren (kennis, expertise, het zich in de markt zetten);
  - beschrijving van verschillende manieren van inhuren;
  - belang van samenwerking met steden en gemeenten.

*OD 1.3: De woonmaatschappij biedt vormen van sociale eigendomsverwerving aan*

- Grotendeels gelijklopend met huidige OD 1.2 voor SHM's;
- deel 'Bemiddelen in de Vlaamse woonlening' werd aangepast aan nieuwe situatie binnen de WM.

*OD 1.4: De woonmaatschappij verwerft gronden en panden om sociale woonprojecten te realiseren*

- grotendeels gelijklopend met huidige 1.4 voor SHM's.

*OD 1.5: De woonmaatschappij is een aantrekkelijke huurder en ontzorgt (kandidaat-)verhuurders*

- volledig nieuwe OD naar aanleiding van de bundeling met SVK-activiteiten
- klemtonen op
  - voordelen die het verhuren aan een WM biedt ('aantrekkelijke' huurder);
  - begeleiding en ondersteuning van (kandidaat-)verhuurders ('ontzorgen'), en dit reeds van voor de start van het hoofdhuurcontract, tijdens het sociaal onderverhuren, beëindiging.

*OD 1.6: De woonmaatschappij stemt haar aanbod af op de noden van verschillende groepen*

- grotendeels gelijklopend met huidige OD 1.5 voor SHM's

- nieuwe elementen zijn gevolg van nieuwe situatie van de WM (bv. toewijzingsraad, verwijzing naar doelgroepen binnen pijler 2).

## Prestatieveld 2: Kwaliteit van woningen en woonomgeving

### *SD 2: De woningen zijn van goede kwaliteit*

- bij de toelichting van deze SD zijn o.a. de langetermijndoelstellingen opgenomen, en is het in beeld brengen van de woningkwaliteit volledig gewijzigd (o.a. omwille van beschikbaarheid van een tool bij VMSW, en omdat er een passage over privaat ingehuurde woningen is toegevoegd).

### *OD 2.1: De woonmaatschappij staat in voor het onderhoud en herstel van het eigen sociaal patrimonium*

- grotendeels gebaseerd op huidige verwachtingen t.a.v. SHM's;
- wel wordt er duidelijker geformuleerd wat valt onder 'onderhoud en herstel', en is ook hier een verwijzing naar de tool van VMSW.

### *OD 2.2: De woonmaatschappij bewaakt de kwaliteit van het huurpatrimonium gedurende de volledige looptijd van het huurcontract*

- Volledig nieuwe doelstelling naar aanleiding van de bundeling met SVK-activiteiten
- Klemtonen liggen op:
  - o het inzicht hebben in de kwaliteit van de ingehuurde woningen;
  - o het bewaken van de kwaliteit. In dit verband kan het belangrijk zijn om aan te stippen dat een prestatie-indicator wordt voorgesteld die het aandeel ingehuurde woningen met een conformiteitsattest (CA) weergeeft. Het CA werd door de werkgroep als belangrijk gezien om de conformiteit van een woning te bewijzen (en bijvoorbeeld private verhuurders aan te sporen om werken uit te voeren bij niet-conformiteit). Tegelijkertijd wordt een CA niet verplicht, binnen de woonmaatschappij kan het immers zijn dat men over voldoende expertise beschikt om zelf het al dan niet conform zijn in te schatten.

### *OD 2.3: De woonmaatschappij staat in voor de renovatie, verbetering of vervanging van het eigen sociaal patrimonium waar nodig*

- Grotendeels gebaseerd op wat nu van de SHM's verwacht wordt;
- Nieuw in de toelichting is de omschrijving van wat valt onder renovatie e.d., een verwijzing naar het EPC-label (bij element van duurzaamheid).

### *OD 2.4: De woonmaatschappij realiseert kwaliteitsvolle woningen in een behoorlijke woonomgeving*

- Grotendeels gelijklopend met OD 2.2 voor de SHM's.

## Prestatieveld 3: Betaalbaarheid

### *SD 3: De woonmaatschappij draagt bij tot de betaalbaarheid van het wonen*

- Toevoeging van effectindicatoren die betrekking hebben op ingehuurde woningen (huurprijs, woonquote...).

### *OD 3.1: De woonmaatschappij bouwt prijsbewust*

- Grotendeels gelijklopend met OD 3.1 voor SHM's;
- Element van 'wooninfrastructuur' is nieuw in deze OD;

- In de toelichting van deze OD werden ook nog enkele extra contextfactoren vermeld die meegenomen moeten worden bij de beoordeling (bv. element van duurzaamheid en kostprijs, gemeentelijke vereisten).

*OD 3.2: De woonmaatschappij huurt prijsbewust*

- Volledig nieuwe OD, naar aanleiding van de bundeling met SVK-activiteiten
- Klemtonen liggen op
  - o het zo laag mogelijk houden van de inhuurprijs (het zo objectief mogelijk bepalen van deze inhuurprijs, 'marktanalyse', rekening houden met element van betaalbaarheid);
  - o ook hier dient de beoordeling genuanceerd te zijn (sommige situaties kunnen verantwoorden waarom een iets hogere inhuurprijs aanvaard wordt).

*OD 3.3: De woonmaatschappij verhuurt prijsbewust*

- Grotendeels gelijklopend met OD 3.3 voor SHM's, zij het aangevuld met de verwijzing naar huurlasten bij privaat ingehuurde woningen;
- Daarnaast werden ook enkele bijkomende voorbeelden om de huurlasten te beperken opgenomen (huurlasten bevatten geen kosten voor verbruik van energie van individuele woningen).

|  |
|--|
| <b>Prestatieveld 4: Sociaal Beleid</b> |
|--|

De inleiding bij dit prestatieveld werd volledig herschreven, o.a. om de verschillende dimensies binnen de huurbegeleiding te kunnen duiden (gericht naar individu en naar bewonersgroepen), alsook om het voldoende te onderscheiden van woonbegeleiding.

De uitwerking van het sociaal beleid van een WM is gebaseerd op de basisbegeleidingstaken, zoals omschreven het art. 6.36 BVCW. In een MB volgt de specifieke uitwerking van deze taken.

*OD 4.1: De woonmaatschappij biedt huisvestingsondersteuning aan bewoners*

- Grotendeels gebaseerd op OD 4.1 voor SHM's, zij het dat er meer structuur in de toelichting werd gebracht, en het aanbieden van huisvestingsondersteuning onderscheiden wordt per cruciale fase (nl. toewijzing en inhuizing, verhuisbewegingen, tijdens het huren, einde huur – hier specifieke aandacht voor het 9-jarig woonrecht) en aangevuld werd met bijkomende voorbeelden, en specifieke elementen voor ingehuurde woningen (bv. opvolging van het hoofdhuurcontract).

*OD 4.2: De woonmaatschappij biedt huurdersbegeleiding aangepast aan de noden van de bewoners*

- Nieuwe OD, naar aanleiding van de bundeling met SVK-activiteiten;
- Klemtonen liggen op
  - o belang van detectie van de specifieke noden bij bewoners;
  - o beschrijving van aangepaste huurdersbegeleiding: wat houdt het in? Aan wie gericht? Het vat in hoofdzaak de extra individuele begeleiding zoals beschreven in art. 6.35 BVCW (en slaat op de huidige SVK-begeleiding);
  - o samenwerking met andere actoren (doorverwijzen, samenwerken e.d.- belang van toewijzingsraad wordt hier ook aangestipt).

*OD 4.3: De woonmaatschappij zet zich in voor een zo goed mogelijke woonzekerheid*

- Grotendeels gebaseerd op OD 4.2 voor SHM's;

- Zij het dat de structuur van toelichting is aangepast, een omschrijving van 'woonzekerheid' is opgenomen en er bijkomende voorbeelden vermeld zijn.

*OD 4.4: De woonmaatschappij betreft bewoners bij sociale huurprojecten en bij wijkbeheer*

- Grotendeels gelijklopend met huidige OD 4.4 voor SHM's;
- Zij het dat in de toelichting een deel werd toegevoegd over bewonersbetrokkenheid (omschrijving, verschillende vormen...).

*OD 4.5: De woonmaatschappij voorkomt leefbaarheidsproblemen en pakt ze aan*

- Grotendeels gelijklopend met huidige OD 4.3 voor SHM's;
- Zij het ook hier weer in toelichting bijkomende voorbeelden ed. en specifieke relevante elementen voor privaat ingehuurde woning (bv. locatie van de woning kan impact hebben op leefbaarheid).

|   |
|---|
| <b>Prestatieveld 5: Financiële performantie</b> |
|---|

*OD 5.1: De woonmaatschappij is financieel leefbaar op korte en lange termijn*

- Dit is een samenvoeging van de huidige OD 5.1 (de SHM is financieel leefbaar) en OD 5.4 (de SHM heeft en gebruikt een goed financieel plan); en is ook grotendeels gebaseerd op deze 2 OD's voor SHM's;
- De omschrijving van de FiGi is aangepast (door de opmaak van een nieuwe indicator, om ook de inhuuractiviteiten te kunnen vatten), en werd algemeen beschreven (om mogelijke wijzigingen te kunnen ondervangen);
- Bij de bespreking van factoren die een invloed hebben op de financiële leefbaarheid werd een passage over privaat ingehuurde woningen (betalingen aan verhuurders) en over de vorming van de woonmaatschappij (overdracht woningen) toegevoegd.

*OD 5.2: De woonmaatschappij beheerst haar kosten goed*

- Grotendeels gelijklopend met huidige OD 5.2 voor SHM's;
- De prestatie-indicatoren zijn opgedeeld naar eigen sociale huurwoningen, naar inhuuractiviteit en koopactiviteiten (een onderscheid binnen de huuractiviteiten omdat in principe voor privaat ingehuurde woningen er geen onderhoudskosten zijn);
- In toelichting wordt ook verwezen naar vorming van de woonmaatschappij (efficiëntiewinsten op langere termijn).

*OD 5.3: De woonmaatschappij voorkomt en bestrijdt leegstand*

- Een nieuwe OD, op basis van een deelaspect dat bij SHM's vervat zat onder de doelstelling "beheersen van kosten";
- Grotendeels gebaseerd op wat er bestond voor SHM's;
- Bij de prestatie-indicatoren staan indicatoren vermeld die betrekking hebben op de structurele en niet-structurele leegstand bij eigen sociale huurwoningen, en op de frictieleegstand bij privaat ingehuurde woningen. Er is ook een indicator die ingaat op leegstandsbeheer;
- In de toelichting worden de verschillende begrippen van leegstand verduidelijkt, werd een passage m.b.t. privaat ingehuurde woningen toegevoegd (onderhandelen over ingangsdatum, over effectief beëindigen...), alsook op het einde wordt ingegaan op leegstandsbeheer.

*OD 5.4: De woonmaatschappij voorkomt en bestrijdt huurdersachterstal, sociale fraude en domiciliefraude*

- Grotendeels gebaseerd op huidige OD 5.3 voor SHM's;

- Extra in de toelichting is dat de concepten sociale fraude en domiciliefraude geduid worden, en dat controle eigendommen in het buitenland aangehaald wordt. Bij het voorkomen en bestrijden van fraude worden er ook een 3-tal aandachtspunten geformuleerd.

## Prestatieveld 6: Klantgerichtheid

De inleiding bij dit prestatieveld werd deels herschreven, vooral het begrip 'klant' werd verduidelijkt en er werden verschillende groepen onderscheiden.

### *OD 6.1: De woonmaatschappij informeert burgers snel en duidelijk*

- Grotendeels gebaseerd op OD 6.1 voor SHM's,
- Vereisten werden aangevuld met vereisten ten aanzien van (kandidaat-)verhuurders; en wordt ook in de toelichting opgenomen;
- In de toelichting wordt verder ook extra aandacht besteed aan de toegankelijkheid/bereikbaarheid van de WM, en de ondersteuning bij het zich inschrijven (CIR).

### *OD 6.2: De woonmaatschappij informeert beleidsinstanties en andere belanghebbende organisaties snel en duidelijk*

- Grotendeels gebaseerd op huidige OD 6.2 voor SHM's;
- Klemtonen liggen op
  - o Belang van detectie van de specifieke noden bij bewoners;
  - o Beschrijving van aangepaste huurdersbegeleiding: wat houdt het in? Aan wie gericht?;
  - o Samenwerking met andere actoren (doorverwijzen, samenwerken e.d... - belang van toewijzingsraad wordt hier ook aangestipt).

### *OD 6.3: De woonmaatschappij stemt haar dienstverlening op haar klanten af*

- Hoewel deze doelstelling gebaseerd is op de huidige OD 6.3 voor SHM's (nl. de SHM meet de tevredenheid van klanten), werden de vereisten grondig gewijzigd. De klemtoon ligt niet op het bevragen maar wel op het afstemmen van de dienstverlening
  - o via verschillende kanalen kan informatie ingewonnen worden die interessant zijn i.f.v. verbeteren dienstverlening: prestatiebeoordeling, klachtenprocedure, het doordacht bevragen van de klanten m.o.o. het optimaliseren van de dienstverlening;
  - o Eens de informatie ingewonnen is, is het ook belangrijk om er mee aan de slag te gaan.

## **3. BESTUURLIJKE IMPACT**

### **A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID**

Het voorliggend ministerieel besluit heeft geen invloed op de begroting van de Vlaamse gemeenschap of het Vlaams Gewest.

Het advies van Inspectie van Financiën werd bekomen op 3 juli 2022, is gunstig en geeft geen aanleiding tot wijzigingen aan het dossier of bijkomende toelichting.

Begrotingsakkoord is niet vereist.

## **B. ESR-TOETS**

Niet van toepassing.

## **C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID**

Dit besluit heeft geen impact op het personeel van de Vlaamse overheid.

## **D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN**

Dit besluit heeft geen impact op de lokale en provinciale besturen.

## **4. VERDER TRAJECT**

Na mededeling aan de Vlaamse Regering zal de bevoegde minister het ontwerpbesluit ondertekenen en laten publiceren in het Belgisch Staatsblad, waarna het kracht van wet krijgt 10 dagen na publicatie.



## 5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering neemt akte van de mededeling door de Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed van het ontwerp ministerieel besluit tot vaststelling van het prestatiehandboek voor woonmaatschappijen.

De Vlaamse minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

Matthias DIEPENDAELE

### Bijlagen:

1. Het ontwerp van ministerieel besluit houdende vaststelling van het prestatiehandboek voor woonmaatschappijen.
2. Prestatiehandboek voor woonmaatschappijen, als bijlage 1 bij het ontwerp van ministerieel besluit houdende vaststelling van het prestatiehandboek voor woonmaatschappijen.
3. Het advies van de Inspectie van Financiën van 3 juli 2022.