
STRATEGISCH PLAN

Meerjarenplan 2015-2019

Ondernemingsplan 2019 en
jaarrapport 2018

Beheersprioriteiten.....	120
8 Personeelsplan 2016 - Toelichting	123
9 Afkortingenlijst	125
10 Bijlagen	125
Personeelsplan 2016	125
Samenvattend schema van SD's en OD's	126



1 INLEIDING

Zoals bepaald door de Vlaamse Regering stellen de entiteiten vanaf 2015 jaarlijkse ondernemingsplannen op met een meerjarig component. Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft in 2015 dan ook zijn eerste ondernemingsplan 2015-2019 opgemaakt. Dat plan bevat de beleids- en beheersdoelstellingen van Wonen-Vlaanderen in meerjarig perspectief en wordt jaarlijks verder geactualiseerd langs de operationele vertaling ervan in projecten en processen.

Voorliggend jaarondernemingsplan 2019 is de vierde en laatste actualisatie van het ondernemingsplan 2015-2019. Tegelijk bevat het de evaluatie van de processen en projecten waar het agentschap in 2018 op heeft ingezet. Die evaluatie is geaggregeerd op het niveau van de operationele doelstellingen, waarbij de belangrijkste resultaten m.b.t. processen en projecten kort worden weergegeven. De evaluatie is hoofdzakelijk een kwalitatieve evaluatie zonder veel cijfergegevens. Meer gedetailleerde informatie en data over het afgelopen jaar zal later in het jaarverslag 2018 van het agentschap Wonen-Vlaanderen te lezen zijn.

Bij de projecten wordt waar mogelijk het verwachte tijdstip van realisatie aangegeven. Dat is echter indicatief en kan dus - naarmate het project vordert- wijzigen omwille van interne dan wel externe oorzaken. De volledig gerealiseerde projecten die in de evaluatie aan bod komen, zijn niet meer opgenomen in dit ondernemingsplan.

In het tweede deel van dit ondernemingsplan zijn de missie, visie en waarden van Wonen-Vlaanderen weergegeven.

Vervolgens komen in deel 3 de vijf strategische doelstellingen en de onderliggende operationele doelstellingen aan bod. Samen vormen die het strategisch plan van Wonen-Vlaanderen. De eerste vier strategische doelstellingen zijn inhoudelijke doelstellingen (verhogen van het aanbod, bevorderen van de betaalbaarheid en de woonzekerheid, bewaken en verbeteren van de woningkwaliteit, bevorderen van de professionalisering van externe actoren en van de doelmatige aanwending van de huisvestingsmiddelen). De vijfde doelstelling heeft te maken met de wil van Wonen-Vlaanderen om een performante organisatie te zijn die samen met haar partners werkt aan een kwaliteitsvol en toekomstgericht beleid.

Per operationele doelstelling zijn de recurrente processen en (tijdelijke) projecten opgenomen die moeten bijdragen tot de realisatie van die doelstelling. Waar mogelijk vermelden we ook de kredieten die betrekking hebben op de operationele doelstelling. Belangrijk zijn de indicatoren en meetinstrumenten waarmee we de uitvoering van processen en projecten opvolgen. Wonen-Vlaanderen besteedt daarom continu aandacht aan de actualisatie van de indicatorenset, zodat de nodige aanpassingen op dat vlak hun vertaling krijgen in de opeenvolgende jaarondernemingsplannen.

In het kader van de jaarrapportering vindt u de belangrijkste verwezenlijkingen in de evaluatie onder elke operationele doelstelling.

Het vierde deel bevat de doelstellingen die worden opgelegd door regeringsafspraken. Dat gaat in de eerste plaats over de stand van zaken m.b.t. de aanbevelingen van Audit Vlaanderen. Daarbij geven we enerzijds duiding bij de uitvoering van de aanbevelingen inzake de thema-audit "informatieveiligheid"



en beschrijven anderzijds de reeds uitgevoerde en geplande acties die erop gericht zijn een hogere maturiteit te bereiken inzake organisatiebeheersing en risicomanagement. Evenzeer wordt in dit deel de stand van zaken weergegeven m.b.t. de uitvoering van het goedgekeurde kerntakenplan. Daarbij aansluitend is de stand van zaken opgenomen aangaande de opgelegde personeelsbesparingen en schat Wonen-Vlaanderen de evolutie van het personeelsaantal tot 2019 in.

Het vijfde deel bevat de doelstellingen en de evaluatie inzake welzijn, terwijl het zesde deel gaat over het beleid m.b.t. diversiteit en gelijke kansen binnen Wonen-Vlaanderen.

Deel 7 geeft de beleids- en beheersprioriteiten voor 2019 weer.

Deel 8 licht kort de totstandkoming van het personeelsplan 2016 (PEP) toe, alsook de stappen die in 2019 zijn gepland om het PEP 2016 uit te voeren en te actualiseren.

Als bijlagen zijn het personeelsplan (PEP) en een samenvattend overzicht van alle processen en projecten opgenomen.

//

2 MISSIE, VISIE EN WAARDEN

MISSIE

Wonen-Vlaanderen bevordert samen met haar partners kwaliteitsvol, woonzeker en betaalbaar wonen als grondrecht voor alle inwoners van Vlaanderen, in het bijzonder voor de meest kwetsbaren.

VISIE

Wonen-Vlaanderen wil een modern en klantgericht agentschap zijn. Vanuit onze flexibele organisatie bouwen we mee aan een duurzame en goed werkende woningmarkt. We spelen als lerende organisatie proactief in op nieuwe evoluties binnen de samenleving. Gemeenten en woonactoren zijn onze bevoorrechte partners en we faciliteren hen in hun woonbeleid. We zijn een draaischijf en autoriteit voor onze belanghebbenden, zijn de expert in beleidsontwikkeling en zijn één geoliede organisatie met geïntegreerde dienstverlening aan de burgers, heldere structuur en gedragen doelstellingen.

Om dit te realiseren werken we volgens volgende waarden:

Samenwerken

We kijken binnen en buiten Wonen-Vlaanderen om onze werking te verbeteren. Intern verkleinen we de afstand tot elkaar door samen te werken met collega's uit de verschillende afdelingen en diensten en door elkaar te vertrouwen en appreciatie te geven. Extern zetten we vanuit onze missie proactief in op samenwerking met en ondersteuning van onze diverse belanghebbenden bij de realisatie van het Vlaamse Woonbeleid. We staan garant voor een open en transparante communicatie.

Kwaliteit

We leveren kwaliteitsvolle producten af. We zijn het aanspreekpunt binnen het beleidsveld wonen en spelen doelgericht en tijdig in op ontwikkelingen in de samenleving. Onze organisatiestructuur is helder, onze werking is efficiënt en we zetten onze beschikbare middelen doelmatig in. Eenvoud van regelgeving en processen vormen hierbij een belangrijke prioriteit. Onze klanten staan bij de uitvoering van deze doelstellingen centraal.

Eigen initiatief

Elke medewerker is proactief ingesteld en neemt initiatief om tijdig in te spelen op nieuwe ontwikkelingen, noden en vragen van burgers, belanghebbenden en partners; hij of zij denkt actief mee over oplossingen.

We geven vertrouwen aan onze medewerkers en moedigen participatie aan. Medewerkers geven kritische feedback over de werking van Wonen-Vlaanderen en de dienst. Verbeterpunten worden tijdig aangekaart en teruggekoppeld naar de leidinggevenden.



3 BELEIDS- EN BEHEERSDOELSTELLINGEN

STRATEGISCHE DOELSTELLING 1: WE ZETTEN ONS IN OM HET AANBOD VAN WONINGEN EN GRONDEN TE VERHOGEN

Om aan alle woonvragen tegemoet te kunnen komen, zijn er meer woningen nodig, zowel privaat als sociaal.

Met de vereenvoudiging van de onteigeningsprocedures en een besluit activeringsprojecten willen we het op de markt brengen van gronden en woningen stimuleren.

Het grond- en pandendecreet bepaalt de doelstellingen voor de uitbreiding van het sociaal woonaanbod tot 2025. We zetten volop in op de realisatie van die doelstellingen, via de monitoring van gemeenten en sociale huisvestingsmaatschappijen. Ook willen we, na evaluatie, de procedure voor planning en programmering van sociale woonprojecten vereenvoudigen en de vrijwillige bijdrage van private actoren aan het sociaal en bescheiden woonaanbod mogelijk maken.

Voor sociale koop en sociale kavels, waar de subsidies zijn geschrapt, wordt het nieuw kader dat is afgesproken in de conceptnota sociale koop, vertaald in een nieuwe regelgeving voor de sociale koop. Maar er is ook nood aan een uitbreiding van het privaat woningaanbod. Er is een conceptnota private huur opgemaakt die het kader biedt voor initiatieven ten aanzien van de private huurmarkt, waaronder aanbodverruimende initiatieven.

OD 1.1. We zetten ons in voor een aanbod op de markt van sociale en bescheiden huurwoningen

Processen

Plannen van het aanbod

Proces	Bewaken van de planning van sociale woonprojecten
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• We ontwikkelen beleid inzake planning en programmering van sociale woonprojecten• We adviseren woonprogrammatie (attestering ligging van een project of grond in een bestaande woonkern)• We nemen deel aan de beoordelingscommissie en volgen de uitvoering op van het budgettair implementatieplan dat de krediettoewijzing aan de verwervings- en bouwprojecten regelt
Oorsprong	Beleidsnota – 4.5.2.
Streefnormen	<ul style="list-style-type: none">• We beoordelen aanvragen voor een attest 'ligging in een bestaande woonkern' binnen 30 kalenderdagen die ingaat op de dag na de ontvangst van de aanvraag• We nemen deel aan de beoordelingscommissie
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none">• Termijn beoordeling aanvragen 'attest ligging in een bestaande woonkern'.• Deelname beoordelingscommissie.

Proces	Bewaken van de beleidsmarge van de lokale besturen met betrekking tot de realisatie van het bindend sociaal objectief (BSO)
Omschrijving	Opvolgen van BSO en uitvoeren van 2-jaarlijkse voortgangstoetsen.
Oorsprong	Beleidsnota – 1.1.1.
Streefnorm	<p>Wettelijk voorziene termijnen voor de beoordeling van de voortgangstoetsen i.k.v. het BSO en van de toepassing van de protocolakkoorden, de sociale woonbeleidsconvenanten, het uitstel voor de reguliere inspanning sociale huur en de vrijstelling voor de specifieke inhaalbeweging.</p> <p>Concreet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • We beoordelen aanvragen voor een uitstel van de reguliere inspanning voor sociale huurwoningen en aanvragen voor de vrijstelling of vermindering van de specifieke inhaalbeweging voor sociale huurwoningen • We voeren de voortgangstoets van 2018 uit, door gemeenten onder te brengen in categorieën 1, 2a en 2b • We geven in het kader van de jaarlijkse meting van het sociaal woonaanbod aan welke gemeenten in aanmerking komen om een sociaal woonbeleidsconvenant te sluiten. Op basis daarvan start de VMSW de procedure op
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Wettelijk voorziene termijnen voor beoordeling van aanvraagdossiers • Ministerieel besluit houdende definitieve indeling van gemeenten in categorieën in het kader van voortgangstoets 2018

Financierien

Proces	Financieel ondersteunen van woonactoren (huur)
Omschrijving	We zorgen ervoor dat de verschillende tussenkomsten binnen de Vlaamse begroting ter ondersteuning van de woonactoren die het huuraanbod realiseren of optimaliseren worden opgevolgd, gecontroleerd en tijdig en correct worden uitbetaald of toegestaan (werkings- en financieringstoelage aan VMSW en VWF, de GSC, funding VMSW en VWF, uitbetaling rentesubsidies rollend grondfonds, SSI, SBE en SV).
Oorsprong	Beleidsnota – 1.5. en 7.5.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • Alle voorwaardelijke dotaties worden binnen de anderhalve maand na ontvangst van een volledige en correcte aanvraag voor vereffening aan de boekhouding voorgelegd. Voor vereffeningen met advies IF en of begrotingsakkoord wordt uiterlijk 3 maanden na volledige en correcte aanvraag als norm gehanteerd • De dotatiebesluiten zijn volledig goedgekeurd binnen de drie maanden volgend op de afkondiging van het begrotingsdecreet

Indicatoren	Manuele verificatie op basis van datum in toepassing voor postopvolging en datum ondertekening van de MB (voor dotatiebesluiten) en aanrekening in Orafin voor vereffeningen.
-------------	---

Proces	Financieel ondersteunen van intermediairen en particulieren in uitdovende stelsels
Omschrijving	We onderzoeken tijdig en kwaliteitsvol de subsidieaanvragen van particulieren en intermediairen in de uitdovende stelsels “woonondersteuning” (Urgentieplan Domus Flandria, Alternatieve financiering, Huurcompensatie), betalen correct uit en zien toe op het oneigenlijk gebruik van de subsidies (hoofdzakelijk de bewoningsverplichting).
Oorsprong	-
Streefnorm	De bewoningsverplichting wordt voor alle eigenaars/huurders die zich verbonden hebben elk kwartaal gecontroleerd.
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alternatieve financiering: aantal betalingen meer dan 2,5 maanden na aanvraag 2. Huurcompensatie: aantal betalingen meer dan 2,5 maanden na aanvraag 3. Domus Flandria: nacalculatie binnen 2 maanden na toelevering van gegevens door VMSW 4. Mijnerwerkersleningen: tijdig laatste nazicht en aantal niet tijdig verstuurd meldingsbrieven 5. Nazicht bewoningsverplichting: % gecontroleerde individuele dossiers 6. Nazicht bewoningsverplichting: % vastgestelde inbreuken 7. Invordering ten onrechte genoten subsidies: % niet tijdig verzonden eerste aanmaningen/aantal eerste invorderingen 8. Invordering ten onrechte genoten subsidies: % niet tijdig verzonden ingebrekestellingen/aantal verzonden eerste aanmaningen 9. Totaal aantal niet volledig terugbetaalde invorderingen 10. Aantal niet volledig terugbetaalde invorderingen met afbetalingsplan 11. Aantal niet volledig terugbetaalde invorderingen zonder afbetalingsplan 12. Totaal bedrag openstaande vorderingen 13. Bedrag openstaande vorderingen met afbetalingsplan 14. Bedrag openstaande vorderingen zonder afbetalingsplan



Projecten

Plannen van het aanbod

Project	Mogelijk maken van de bijdragen van private actoren aan het sociaal woonaanbod
Wat en doel	We maken de bijdrage van private actoren aan de realisatie van het sociaal woonaanbod mogelijk. Daartoe versterken we voor private actoren de bestaande mogelijkheden tot vrijwillige realisatie van een sociaal woonaanbod (huur) en onderzoeken we de mogelijkheid om private actoren op basis van nieuwe formules aan te zetten tot het vrijwillig bouwen van sociale woningen.
Oorsprong	BN – 4.5.1.
Wanneer	
Meetmethode	Bijdrage aan opmaak kader voor samenwerking tussen SVK's en private actoren onder regie van de VMSW. In de loop van 2017 kwam de focus volledig bij de SVK's te liggen als gangmaker binnen het model van aanmoediging van bijkomend privaat huuraanbod. De evaluatie en de operationele doelstellingen voor 2019 worden onder OD.1.2 besproken.

Project	Verhogen van de bijdrage van sociale huisvestingsmaatschappijen aan het bescheiden woningaanbod
Wat en doel	We bouwen verder op de resultaten uit het evaluatierapport grond- en pandenbeleid en bekijken hoe de realisatie van het bescheiden woonaanbod een oplossing kan bieden voor de financiële leefbaarheid van SHM's.
Oorsprong	BN – 1.1.3.
Wanneer	Opstart 2017
Meetmethode	Regelgevend initiatief

Kredieten BO 2019

BA	Omschrijving	VAK	VEK	MAC
QD634	GSC	7 500	7 500	
0QD651	Machtiging Huur	-	-	833 177
QD636	SSI	54 996	49 510	
QD626	FFEU	-	260	
QD635	SBR	300	500	
QD629	SV	952	2 000	
QD628	SBE	500	10 963	

QD627	Toelage VMSW afrekening fondsen	10 143	10 143
0QD654	Machtiging renteloze bullets		5 000
QD614	Huurcompensatie	-	155
QD615	Alternatieve financiering	1 888	2 642
QD655	UPSH	1 086	1 086

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Cijfers over de **advisering van sociale woonprojecten** en de beoordeling van aanvragen voor een **attest 'ligging in een bestaande woonkern'** zullen geraadpleegd kunnen worden in het jaarverslag van Wonen-Vlaanderen.

In 2018 werd een nieuwe **voortgangstoets** uitgevoerd. 198 gemeenten volgen het groeipad sociale huur en komen terecht in categorie 1. 94 gemeenten volgen het groeipad niet, maar leveren voldoende inspanningen om het bindend sociaal objectief te bereiken; zij komen terecht in categorie 2a. 16 gemeenten leveren onvoldoende inspanningen om het bindend sociaal objectief te bereiken; zij komen terecht in categorie 2b. In het voorjaar van 2019 organiseert Wonen-Vlaanderen samen met de VMSW begeleidingsgesprekken voor de 6 gemeenten in categorie 2b die nog geen samenwerkingsovereenkomst hebben gesloten. De 2b-gemeenten met een samenwerkingsovereenkomst worden gevraagd hun overeenkomst te evalueren en desnoods aan te passen.

Op 13 januari 2017 hechtte de Vlaamse Regering haar definitieve goedkeuring aan een uitvoeringsbesluit dat de nadere regels en de procedure vaststelt voor de toepassing van de vrijstellingsregeling. In uitvoering van dat besluit dienden acht gemeenten een aanvraag tot vrijstelling of vermindering van de **specifieke inhaalbeweging** in. De aanvraag werd geheel of gedeeltelijk ingewilligd voor Galmaarden, Kortenberg, Lennik, Pepingen en Ranst.

De evaluatie van het Financieringsbesluit is in 2015 opgestart, en werd in 2016 door een interne werkgroep verder gezet waarbij ook werd ingezoomd op inkomsten van de SHM (bepaling markthuurlaag van een sociale huurwoning via de 'huurschatter', solidariteitsvergoeding in functie van het inkomen, energiecorrectie op de sociale huurprijs,..). Dit wordt verder besproken onder OD 2.1. "We maken het mogelijk om betaalbaar en woonzeker te huren op de markt van sociale en bescheiden woningen".

In 2018 werd een BVR opgemaakt tot toekenning van een subsidie aan de sociale huisvestingsmaatschappijen die actief bezig zijn met de bouw en renovatie van sociale huurwoningen. De subsidie-enveloppe van 15mio euro werd uitbetaald aan de VMSW, die dit budget vervolgens conform het BVR heeft verdeeld onder de actieve SHM's.

In het voorontwerp van decreet tot wijziging van diverse bepalingen betreffende het woonbeleid, voor een eerste maal principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 20 juli 2018, werd een nieuw kader voor het **verhuren van bescheiden woningen**, gerealiseerd door SHM's, uitgewerkt. Bescheiden koopwoningen worden afgeschaft en bescheiden huurwoningen zullen bij voorrang toegewezen worden aan personen die zich tijdelijk in een bijzondere en/of moeilijke situatie bevinden. Bijgevolg worden de bescheiden huurwoningen, in het nieuwe kader, voor een termijn van zes jaar verhuurd, eenmalig



verlengbaar met drie jaar. Bescheiden huurders kunnen de huurovereenkomst vroegtijdig opzeggen wanneer zij uitzicht hebben op een betere situatie. Dit kan zonder opzegvergoeding maar met een opzegtermijn van drie maanden. In 2019 zal dit decreet uitgewerkt worden en zal ook het besluit van de Vlaamse Regering van 18 oktober 2013 tot reglementering van de verhuring van bescheiden huurwoningen van sociale huisvestingsmaatschappijen afgestemd worden op dit nieuwe kader.

OD 1.2. We zetten ons in voor een aanbod op de private huurmarkt

Processen

Proces	Verhogen van het aanbod op de private huurmarkt (subsidiëren van SVK's)
Omschrijving	We breiden het aanbod van SVK's verder uit. We subsidiëren SVK's. Deze kunnen hun aanspraken op de subsidiëring laten gelden. We staan in voor een tijdige, juiste en gerechtvaardigde subsidieverstrekking.
Oorsprong	BN – 3.2.3.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> We berekenen tijdig aangevraagde, volledige en niet betwiste jaarsubsidieafrekeningen (kosten en opbrengsten jaar X) voor 31 mei van het jaar X+1 en delen ze mee aan rechthebbende SVK. De betaling van de verschuldigde saldi voeren we uit voor 1 september van jaar X+1 Voor afrekeningsaanvragen die niet beantwoorden aan de voorschriften en dus bijkomend onderzoek vereisen detecteren we tijdig lacunes in de verantwoording en doen we het nodige om het nazicht van de afrekening en de definitieve vaststelling van de subsidie onverwijld af te ronden
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> Aantal niet tijdig opgemaakte subsidiebesluiten Aantal niet tijdig afgewerkte jaarrekeningen Stappen ondernemen inzake afrekeningsaanvragen die bijkomend onderzoek vragen Aantal basissubsidies t.o.v. aantal erkende SVK's % geweigerde vastleggingsdossiers

Proces	Verhogen van het aanbod private huurmarkt (erkennen van SVK's)
Omschrijving	We breiden het aanbod van SVK's verder uit - we erkennen SVK's.
Oorsprong	BN – 3.2.3.
Streefnorm	Halen van de termijn voorzien door het SVK-besluit.
Indicatoren	Behandeling binnen de gestelde termijn.

Projecten

Project	Stimuleren van investeringen op de private huurmarkt
Wat en doel	<p>In de conceptnota private huur wordt de ambitie gesteld om de private huurmarkt uit te bouwen tot een volwaardige pijler, met een brede waaier aan kwaliteitsvolle en betaalbare woningen voor vele gezinstypes, voor alle inkomens en in alle regio's én een redelijk rendement voor de verhuurders. Waar verhuurders steun krijgen zullen voorwaarden worden gesteld die gedragssturend werken. Bedoeling is een kader op te zetten waarmee institutionele beleggers of vastgoedrealisaties kunnen overtuigd worden om te investeren. De kansen van dergelijke aanpak zijn toegenomen in de context van zeer lage rentevoeten die opportuniteiten biedt om investeerders te betrekken in de financiering van privaat woonaanbod voor de lagere segmenten van de woningmarkt. Het SVK-model biedt de verhuurder bescherming tegen leegstand en wanbetaling, het "ontzorgt" de verhuurder op het vlak van het zoeken naar huurders en het beheer van de huurcontracten. Uiteraard staan daar engagementen betreffende de woningkwaliteit, huurprijs en doelgroep tegenover. Ook voor huurders zijn er belangrijke voordelen: objectieve toewijzingscriteria garanderen een eerlijke toegang, de kwetsbare huurder beschikt over een goede woning, met woonzekerheid, tegen een betaalbare huurprijs, zeker in combinatie met een tegemoetkoming in de huurprijs.</p> <p>Het positioneren van SVK's als gangmaker in een model waarin met private middelen gefinancierde woningen worden ingehuurd of in erfpacht genomen en doorverhuurd aan kwetsbare huurders vergt een degelijk afgewogen kader waarbij volgende te onderzoeken componenten centraal staan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Niveau van gewaarborgde huurinkomsten waarop de private investeerder rekt – lage return op sociaal huuraanbod compenseren door opbrengstzekerheid• Economische leefbaarheid van de sociale verhuurkantoren• Haalbaarheid van gewaarborgde langdurige verbintenis tot inhuurname• Ondersteunende huursubsidiëring die de toegang tot de nieuw gebouwde woningen voor de doelgroepen financieel haalbaar maakt• Solidarisering van de risico's op staking van betaling door te hoge huurderiving, huurschade en onderhoudskosten• Professionalisering van de SVK-sector met oog op risicobeheersing zowel wat de inhuring, als wat de opvolging van de huurders betreft• Verenigbaarheid met staatssteunregels• Interferentie van de regelgeving overheidsopdrachten
Oorsprong	BN – 3.3.1.
Wanneer	2018-2019

Meetmethode	Reglementaire verankering van een set van te ontwikkelen maatregelen einde legislatuur.
-------------	---

Project	Opmaak van een kader voor preventieve en curatieve ondersteuning van sociale verhuurkantoren in het kader van financieel beleid en beheer
Wat en doel	Naar aanleiding van het faillissement van het SVK Woonfonds wordt een kader uitgewerkt voor preventieve en curatieve maatregelen. Dit kader coördineert een aantal regelgevende initiatieven, bijsturing van het aanbod van de ondersteuningsstructuur en de aanpak van Toezicht. Dit moet onder meer uitmonden in een stroomdiagram voor de detectie en aanpak van financiële en beheersproblemen bij SVK's. In 2018 wordt dit kader aangepast aan de uitgebreide rol van SVK's ten aanzien van private ontwikkelaars en wordt een protocol afgesloten tussen Huurpunt, VMSW en de afdelingen Toezicht en Tegemoetkomingen van het Agentschap in functie van een betere afstemming en taakverdeling.
Oorsprong	-
Wanneer	2018-2019
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> • Bijgewerkt kader • Bijgewerkt stroomdiagram • Een functionerende set waarschuwingen en een gecoördineerde reactie op gedetecteerde problemen • Protocol

Kredieten BO 2019

BA	Omschrijving	VAK	VEK
QD620	SVK's	23 862	20 944

Evaluatie ondernemingsplan 2018

De conceptnota werd door de Vlaamse regering goedgekeurd en vormt de basis voor meerdere initiatieven op het vlak van ondersteuning van het uitbreiden van het privaat huuraanbod.

In de loop van 2017 en 2018 werd in overleg met alle betrokken actoren een ontwerp van decreet uitgewerkt dat gestalte geeft aan het opzet om het SVK-model uit te breiden en te versterken. De doelstelling van het nieuwe decreet is om de SVK's verder te ondersteunen in hun rol als intermediair tussen de private verhuurmarkt en de sociale huurders in een model waarbij de continuïteit van de dienstverlening die de SVK's aanbieden, wordt verzekerd. Tevens wordt er een bijdrage geleverd om meer stabiliteit te brengen met betrekking tot een uitgebreid privaat aanbod en dit aanbod verder te stimuleren.

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

Het nieuwe SVK-pro model steunt op volgende pijlers:

- HUUROVEREENKOMSTEN VOOR EEN LANGERE DUUR

Uitgangspunt is dat private investeerders zullen worden aangemoedigd en SVK's de mogelijkheid krijgen om voor een langere periode (15 tot maximaal 18 jaar) private woningen voor sociale verhuur in huur te nemen.

- IN FUNCTIE VAN DE NODEN EN BEHOEFTE VAN HET SVK

Praktisch is het de bedoeling dat periodiek de betrokken behoeften van de SVK's verzameld zullen worden en dat de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) voor dergelijke contracten, vanuit haar rol gecentraliseerd voor de SVK's, een transparante open en objectieve procedure zal opzetten en doorlopen gebaseerd op de wetgeving overheidsopdrachten, waarbij verhuurders zullen worden aangeduid met wie de SVK's vervolgens de langlopende huurovereenkomsten kunnen sluiten binnen hun werkingsgebied.

- WAARBIJ DE STABILITEIT VAN DE SOCIALE WONINGHUURMARKT WORDT VERSTERKT DOOR BIJKOMENDE MAATREGELEN TE NEMEN

- Er wordt bepaald dat op vrijwillige basis de huurovereenkomst tussen het SVK en de private huurder kan worden overgedragen aan de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW). Dit behelst onder meer de gevallen waarbij in overleg met het SVK wordt vastgesteld dat het SVK niet in staat is om de huurverbintenissen op langere termijn na te leven. Indien het SVK in gebreke blijft om de vergoedingen van huurschade te betalen waartoe het bij een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak is veroordeeld, zal de VMSW de betalingsverplichting ten aanzien van de verhuurder overnemen. De VMSW treedt van rechtswege in de plaats van de verhuurder.
- Voorts wordt de rol van de VMSW in haar ondersteuning van de sociale huurmarkt uitgebreid doordat deze expliciet de bevoegdheid wordt toegekend om in eerste instantie, wanneer een SVK zijn huur niet tijdig betaalt, de huur in de plaats van het SVK te betalen voor een periode van ten hoogste zes maanden, waarbij deze betalingen wel kunnen worden teruggevorderd van het SVK dat in gebreke blijft. De verhuurder zal op deze wijze onder weliswaar zeer strikte voorwaarden kunnen genieten van een weliswaar zeer in tijd beperkte doorbetaling van ingevolge de huurovereenkomst verschuldigde bedragen.
- Het decreet voorziet dat de VMSW in een ultimatum remedium bij discontinuïteit van een SVK de huurovereenkomsten zal overnemen.

Het ontwerpdecreet werd definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering en werd inmiddels ingediend in het Vlaams Parlement (*Parl.St.* VI.Parl., 2017-2018, nr. 1677/1). Tegelijk werd ook het nodige gedaan om het bijhorende uitvoeringsbesluit uit te werken. Dit besluit is op 21 december 2018 een eerste maal principiële goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

Het kader curatieve en preventieve ondersteuning en het stroomdiagram dat een verduidelijking wil bieden aan wie wat doet in geval van continuïteitsproblemen werd in de loop van 2017 afgewerkt. Er werd een interventieschema tussen alle actoren vastgelegd. Het schema werd in de loop van 2017 voor het eerst toegepast. Naast de uitwisseling van "knipperlicht"-informatie tussen alle betrokken entiteiten werd tussengekomen bij één SVK en werd het SVK begeleid in een traject om de vastgestelde tekortkomingen in de financiële rapportering op te lossen.



Op 26 oktober 2018 werden de wijzigingen aan het SVK- en huurdersbondenbesluit definitief goedgekeurd. Dit wijzigingsbesluit is het resultaat van een evaluatie van het sinds 6 jaar in werking zijn van het besluit op de organisatie, werking en dienstverlening van de SVK-sector. Krachtlijnen zijn onder meer het optimaliseren van aanvullende erkennings- en subsidievoorwaarden, de uitvoering van het Performantiedecreet, het financieel beheer verbeteren, de optimalisering van de financiering/subsidiëring en de invoering van een groeisubsidie, een aantrekkelijke opstartsubsidie en een aangepast groeipad voor nieuwe SVK's, de integratie van VIA-subsidies en kwaliteitscontrole bij inhuurneming. In december 2018 werd voor de eerste keer een groeisubsidie van 1.792 Keuro toegekend aan de sociale verhuurkantoren voor de aangroei van hun patrimonium tijdens het voorbije werkingsjaar.

Ook het rekeningstelsel dat SVK's verplicht moeten gebruiken bij het voeren van hun boekhouding werd in 2018 gewijzigd. De omschrijvingen van rekeningnummers werden in overeenstemming gebracht met het nieuwe SVK-besluit. En ook worden in uitvoering van dat nieuwe SVK-besluit de minimale waarderingsregels over dubieuze debiteuren in het ministerieel besluit opgenomen.

OD 1.3. We zetten ons in voor een aanbod op de eigendomsmarkt

Processen

Proces	Waarborgen van de goede werking van het sociale koopstelsel
Omschrijving	Om de goede werking van het sociale koopstelsel te bewaken, zorgen we voor een goede tweedelijnsondersteuning van en samenwerking met de VMSW die de eerstelijnsondersteuning (helpdesk) biedt voor alle toepassingsgerichte vragen van de sociale huisvestingsmaatschappijen.
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • Termijn beantwoorden interpretatievragen VMSW over Overdrachtenbesluit: een maand • Werkwijze: de vragen worden per mail beantwoord of besproken op een entiteitsoverschrijdend overleg op ad-hoc basis met de VMSW
Indicatoren	Termijn beantwoorden interpretatievragen

Evaluatie ondernemingsplan 2018

De **objectieven voor sociale koopwoningen en sociale kavels** zijn geschrapt uit de regelgeving. Ze werden op Vlaams en provinciaal niveau vervangen door een streefcijfer inzake sociale eigendomsverwerving. De jaarlijkse meting blijft behouden, als monitor van het gerealiseerde aantal sociale koopwoningen en sociale kavels. De subsidies voor de realisatie van sociale koopwoningen en -kavels zijn opgeheven, met behoud van een overgangsregeling voor projecten die aan bepaalde criteria voldoen.

Om de betaalbaarheid van sociale koopwoningen en –kavels blijvend te garanderen, heeft de Vlaamse Regering op 17 juli 2015 de conceptnota 'Nieuw kader voor sociale koopwoningen' goedgekeurd. De



prijszetting van de kavels en woningen, de verplichtingen van de kopers, de bijzondere sociale leningen, de alternatieve woonvormen en de vermindering van administratieve lasten kwamen in de conceptnota aan bod. In 2016 gebeurden de noodzakelijke decretale aanpassingen (Vlaamse Wooncode, Programmadecreet 2015, decreet Grond- en Pandenbeleid) om het nieuwe kader om te zetten in regelgeving (zie het decreet van 14 oktober 2016 houdende wijziging van diverse decreten met betrekking tot wonen). De aanpassingen aan diverse besluiten (Overdrachtenbesluit, Eengemaakt leningenbesluit, Procedurebesluit Wonen en Financieringsbesluit) gebeurden in 2017. Ook het erfpachtrecht als mogelijk alternatief om de woningen betaalbaar te houden, werd meegenomen. Door middel van een erfpachtconstructie kan immers de grond in erfpacht worden gegeven. De sociale koper moet de grond dan niet aankopen. Met het Procedurebesluit Wonen van 14 juli 2017 werden nieuwe normen en richtlijnen voor de sociale woningbouw ingevoerd, die eveneens gelden voor sociale koopwoningen. In 2018 zijn er geen wijzigingen meer aangebracht aan deze reglementering.

Op vraag van het kabinet werd in de zomer van 2018 een nota opgemaakt waarin **voorstellen voor de vereenvoudiging van het sociale koopstelsel** werden gebundeld. Deze nota werd in het najaar van 2018 overgemaakt aan het kabinet.

OD 1.4. We optimaliseren instrumenten en stimuleren het (her)gebruik van gronden en panden op de woningmarkt

Processen

Proces	Adviseren van onteigeningsaanvragen sociale woonprojecten en van aanvragen tot afbakening van bijzondere gebieden in functie van het voorkeurecht
Omschrijving	We adviseren tijdig de onteigeningsaanvragen voor sociale woonprojecten en de aanvragen tot afbakening van bijzondere gebieden in functie van het voorkeurecht.
Oorsprong	BN – 1.1.4.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelingstermijn onteigeningsaanvragen i.f.v. machtiging minister van Wonen: volledige aanvragen worden binnen de reglementaire termijn van 30 werkdagen afgehandeld • Behandelingstermijn aanvragen tot afbakening van bijzondere gebieden i.f.v. toepassing van het voorkeurecht; volledige aanvragen worden binnen de reglementaire termijn van 75 werkdagen afgehandeld
Indicatoren	Behandelingstermijnen

Proces	Opvolgen van de opmaak van gemeentelijke actieprogramma's voor bebouwbare percelen in eigendom van Vlaamse besturen en/of Vlaamse semipublieke rechtspersonen
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • Decreet Grond- en Pandenbeleid: berekening bebouwbare onbebouwde percelen in eigendom van Vlaamse besturen en/of Vlaamse semipublieke rechtspersonen • Vlaamse besturen en Vlaamse semipublieke rechtspersonen (gemeenten, OCMW's, kerkfabrieken, SHM's, Vlaamse overheid,..) stimuleren om gronden op de markt te brengen en/of aan te wenden voor het lokaal (sociaal) woonbeleid
Oorsprong	BN – 1.1.2.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • Bij alle gemeenten die deelnemen aan een intergemeentelijk project lokaal woonbeleid, wordt de aanwezigheid van een actieprogramma (verplichte activiteit voor gronden van Vlaamse besturen; aanvullende activiteit voor andere gronden) afgetoetst • Bij alle gemeenten in categorie 2 wordt, in het kader van de tweejaarlijkse voortgangstoetsen van het BSO, de aanwezigheid van een actieprogramma afgetoetst
Indicatoren	Het aantal gemeentelijke actieprogramma's, te meten via bevraging vanuit het lokaal woonoverleg en via de monitoring van het BSO.

Proces	Adviseren inzake ruimtelijke planning
Omschrijving	We verlenen adviezen in de formele procedures inzake ruimtelijke planning en milieu (adviezen, RUP's en MER's).
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • We geven tijdig (= voor plenaire vergaderingen) advies over een voorontwerp van RUP indien dit volgens de bestaande plannen geheel of gedeeltelijk bestemd is als woonuitbreidingsgebied, woonreservegebied of een ermee vergelijkbaar gebied of indien dit een bestemmingswijzing naar woongebied doorvoert met een oppervlakte van ten minste een halve hectare (uitvoeringsplannen op de gemeentelijke, provinciale en gewestelijke bestuursniveaus) • Met de adviezen willen we de initiatiefnemers sturen en het Vlaams woonbeleid laten doorwerken in de lokale ruimtelijke plannen en we streven naar aansluiting bij het globale lokale woonbeleid en relevante regelgeving en leggen linken met mogelijk te subsidiëren projecten
Indicatoren	% tijdig afgeleverde adviezen over RUPS



Proces	Ondersteunen van gemeenten inzake leegstand en verwaarlozing
Omschrijving	<p>Het bestrijden van leegstand is sinds 2010 volledig aan de gemeenten toevertrouwd. Het tegengaan van verwaarlozing is sinds 2017 een volledig gemeentelijke bevoegdheid.</p> <p>We ondersteunen de gemeenten hierbij, zowel structureel door (samen met VVSG en VHP) een modelreglement uit te werken en, voor leegstand, een praktische en duidelijke handleiding op onze website ter beschikking te stellen. Ook worden de gemeenten ad hoc begeleid met hun vragen in concrete dossiers of bij de opmaak van een reglement rond leegstand en verwaarlozing (register en belasting).</p>
Oorsprong	BN – 1.1.5.
Streefnorm	Structureel ondersteuningsaanbod en handleiding aanbieden (met modeldocumenten).
Indicatoren	Ondersteuningsaanbod

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Cijfers over de goedkeuring van **gemeentelijke actieprogramma's** en de advisering van **voorontwerpen van RUP's en MER's** zullen geraadpleegd kunnen worden in het jaarverslag van Wonen-Vlaanderen.

In 2018 werden geen aanvragen tot onteigeningsmachtiging of aanvragen tot erkenning van bijzondere gebieden behandeld.

OD 1.5. We zetten ons in voor een aanbod van gemeenschappelijk wonen en nieuwe woonvormen

Processen

Proces	Opstellen van een kader voor gemeenschappelijk wonen en nieuwe woonvormen
Omschrijving	<p>Er werd een proefomgeving ingesteld waarbinnen experimentele woonprojecten de kans krijgen om op te starten zonder de belemmering van een veelheid aan regelgeving.</p> <p>Van de 48 ingediende projectaanvragen selecteerde de Vlaamse Regering 28 projecten voor deelname aan de proefomgeving voor experimentele woonvormen.</p> <p>De proefomgeving gaat van start op 1 februari 2018. De duurtijd van de proefomgeving bedraagt zes jaar en loopt dus ten einde op 31 januari 2024. De duurtijd kan op individueel verzoek en mits voldoende motivering door de Vlaamse Regering worden verlengd voor een periode van vier jaar.</p>

Project

Project	Opvolgen en pro-actief inspelen op de gevolgen van de asielcrisis voor het woonbeleid
Wat en doel	<p>De toename van het aantal erkende vluchtelingen vormt een uitdaging voor het woonbeleid. In grote lijnen komen de noden van deze doelgroep overeen met die van andere kwetsbare groepen op de woningmarkt, zoals de dak- en thuislozen, mensen in armoede, ..., met als bijzondere aandachtspunten de taal, het ontbreken van een netwerk, zwakke administratieve vaardigheden ... Dit vergt een specifieke aanpak.</p> <p>Door de toename vergroot ook de druk op het onderste segment van de woningmarkt. Daarom is het belangrijk dat de instroom zeer nauwkeurig wordt opgevolgd en vanuit het Agentschap proactief voorstellen worden ontwikkeld en voorgesteld aan het beleid.</p>
Oorsprong	BN – 5.4.
Wanneer	<ul style="list-style-type: none">• Monitoring: continu• Voorstellen: afhankelijk van de evolutie van de problematiek
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none">• Monitoring• Nota's aan de minister met voorstellen

Kredieten BO19

BA	Omschrijving	VAK	VEK
QD602	Woonwagenterreinen	4 309	5 500

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Door het departement Economie, Wetenschap & Innovatie werd het project 'Gemeenschappelijk registratiesysteem (rondtrekkende) woonwagengewoners' weerhouden binnen het Programma Innovatie Overheidsopdrachten (VLAIO-advies van 27 augustus 2018). Het project is opgestart met een behoefteanalyse van de verschillende stakeholders. In het voorjaar van 2019 zullen de behoeften verder verfijnd en in kaart gebracht worden.

Aan de vertegenwoordigers van het V-13 overleg werd op 3 december 2018 het akkoord gevraagd voor het gebruik van de Vlaamse vastgoeddatabank in de zoektocht naar bijkomende woonwagenterreinen en pleisterplaatsen voor woonwagengewoners. Zij hebben hun principiële akkoord gegeven met de voorgestelde werkwijze en timing om de provinciale en lokale besturen te ondersteunen voor geschikte gronden voor pleisterplaatsen, doortrekkersterreinen en residentiële woonwagenterreinen. Er werd afgesproken dat de coördinatiegroep woonwagengewoners voor de nodige ondersteuning van de entiteiten, voor de communicatie met de V-13 en voor het overleg met de provinciale overheden zal zorgen.

STRATEGISCHE DOELSTELLING 2: WE BEVORDEREN BETAALBAARHEID EN WOONZEKERHEID OP ALLE SEGMENTEN VAN DE WONINGMARKT

Twee belangrijke doelstellingen van de Vlaamse Wooncode zijn betaalbaarheid en woonzekerheid. De contractuele verhoudingen tussen huurders en verhuurders hebben een belangrijke impact op de betaalbaarheid en woonzekerheid. In de sociale huur worden die geregeld in het kaderbesluit sociale huur. We wijzigen het kaderbesluit sociale huur om een aantal beleidsopties uit te voeren. In een tweede fase wordt het kaderbesluit ook vereenvoudigd. Door de zesde staatshervorming is Vlaanderen nu ook bevoegd om de contractuele bepalingen tussen private huurders en verhuurders te regelen. We maken werk van Vlaamse huurwetgeving, stemmen dit af op de doelstellingen van de Vlaamse Wooncode en letten op een goed evenwicht tussen de belangen van de verhuurder en de huurder. De betaalbaarheid op de private huurmarkt wordt bijkomend ondersteund via huurpremies en –subsidies. We maken ook werk van een afstemming van de huursubsidie en de huurpremie. Op 1 januari 2014 werd het Huurgarantiefonds gelanceerd met als doel de woonzekerheid van de huurder en de rentabiliteit voor de verhuurder te verhogen. We evalueren de werking van het Huurgarantiefonds, in het breder kader van de werking van de private huurmarkt.

De betaalbaarheid van de eigen woning wordt bevorderd via sociale leningen. We objectiveren het stelsel van de bijzondere sociale leningen van VMSW en Vlaams Woningfonds. Woonzekerheid van eigenaars op de woningmarkt wordt ondersteund via de Verzekering Gewaarborgd Wonen.

OD 2.1. We maken het mogelijk om betaalbaar en woonzeker te huren op de markt van sociale en bescheiden woningen

Processen

Proces	Garanderen van de goede werking van het sociaal huurstelsel
Omschrijving	Om de goede werking van het sociaal huurstelsel te bewaken, zorgen we voor een goede tweedelijnsondersteuning van en samenwerking met de VMSW. De VMSW is de eerstelijns hulp (helpdesk) voor alle toepassingsgerichte vragen van de sociale verhuurders.
Oorsprong	
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none">• Termijn voor het beantwoorden van interpretatievragen VMSW over kaderbesluit sociale huur: een maand• Werkwijze: De vragen worden per mail beantwoord of besproken op een entiteitsoverschrijdend overleg dat maandelijks doorgaat. De antwoorden worden op het overleg gevalideerd en de VMSW neemt relevante antwoorden op in de veelgestelde vragen, raadpleegbaar op de website van Wonen-Vlaanderen
Indicatoren	Percentage tijdig beantwoorde interpretatievragen.

De tweede fase, in een apart traject, is de koppeling van de taalbereidheid aan een resultaatverbintenis voor sociale huurders.

In de derde fase wordt de sociale huurreglementering geëvalueerd enerzijds, met het oog op een algemene administratieve vereenvoudiging en een verhoging van de lokale autonomie inzake het toewijzingsbeleid en anderzijds wordt de toegang tot de sociale huisvesting van bijzondere doelgroepen geëvalueerd.

Oorsprong	BN – 4.2. en 4.3.
Wanneer	<u>Eerste fase:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Opstart 2015 <u>Tweede fase:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Opstart 2015 <u>Derde fase:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie: 2016 - 2017 • Opmaak regelgeving: 2018
Meetmethode	<u>Eerste fase:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Decreet en BVR <u>Tweede fase:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Decreet en BVR <u>Derde fase:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Decreet en BVR

Project	Wijzigen huurprijsberekening
Wat en doel	<p>De Vlaamse Regering wenst de bepaling van de marktwaarde van een sociale huurwoning strikter te objectiveren.</p> <p>Er wordt uitvoering gegeven aan de energiecorrectie.</p> <p>Er wordt een solidariteitsbijdrage bepaald voor huurders die een inkomen hebben dat hoger is dan de toepasselijke inkomensgrens</p>
Oorsprong	B.N. 4.3
Wanneer	<u>Onderzoeksfase:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 2016-2018 <u>Implementatie:</u> <ul style="list-style-type: none"> • 2019-2020
Meetmethode	<u>Onderzoeksfase:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Rapporten Steunpunt Wonen <u>Implementatie:</u> <ul style="list-style-type: none"> • BVR • MB



OD 2.2. We maken het mogelijk om betaalbaar en woonzeker te huren op de private huurmarkt

Processen

Proces	Toekennen van een tussenkomst uit het Huurgarantiefonds
Omschrijving	We zorgen ervoor dat de rechthebbende vlot kan aansluiten bij het Huurgarantiefonds en dat hun aanspraken op tegemoetkoming tijdig en correct worden afgehandeld.
Oorsprong	Beleidsnota – 3.2.1.
Streefnormen	<ul style="list-style-type: none"> • De aansluitingsmodule wordt permanent gemonitord en onderbrekingen in de beschikbaarheid worden binnen de 12 h vastgesteld en op korte termijn verholpen (afhankelijk van de SLA van de ICT ondersteuner) • De aansluitingsaanvragen worden tijdig en correct afgehandeld • De aanvragen voor een tegemoetkoming worden tijdig beoordeeld en de betalingen worden stipt en correct uitgevoerd
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aantal aansluitingen (kengetal) 2. Aantal aanvragen tegemoetkoming (kengetal) 3. 90% van de aanvragen wordt binnen de 15 dagen nagekeken op volledigheid 4. 95% van de volledige aanvragen wordt beslist binnen de maand volgend op de volledigheidsverklaring 5. Aantal beroepen niet tijdig behandeld = 0

Proces	Toekennen van huursubsidies
Omschrijving	We zorgen ervoor dat de rechthebbenden hun aanspraken op huursubsidies (kunnen) laten gelden en staan in voor een tijdige, juiste en gerechtvaardigde aanvraagafhandeling en betaling van de premie.
Oorsprong	Beleidsnota – 3.2.2.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • Ernaar streven aanvragen af te handelen binnen reglementaire termijn (max. 7 m tussen volledige aanvraag en eerste uitbetaling) met streefnorm van 5 maand • Maatregelen zodra in provincie gemiddelde behandelingsduur derde hoger ligt • Impliciete toekenningen vermijden door tijdige behandeling beroepen • Tijdige beslissing over de herzieningen op basis van controle van het inkomen

	de huurprijs, het verzorgen van de woning,... We willen de transparantie op de huurmarkt vergroten door meer informatie over de private huurmarkt beschikbaar te stellen voor huurder en verhuurder via de online toepassing huurschatter.be.
Oorsprong	BN – 3.3.3.
Streefnorm	Het aantal afgewerkte opzoekingen in de huurschatter bedraagt minstens 20.000 per jaar.
Indicatoren	Aantal afgewerkte opzoekingen in de huurschatter

Projecten

Project	Optimaliseren van het BVR Fonds tot preventie van uithuiszetting (Huurgarantiefonds)
Wat en doel	Het huurgarantiefonds kan enkel werken als onderdeel van een multidisciplinaire aanpak. Als we de preventieve woonbegeleiding van de OCMW's en de CAW's koppelen aan een tegemoetkoming van het Huurgarantiefonds, die wordt uitbetaald als de uithuiszetting effectief wordt vermeden of als de huurder begeleid wordt naar een andere woonst, biedt dit extra middelen aan de OCMW's en de CAW's, die doelgericht worden ingezet en effectief tot een daling van het aantal uithuiszettingen zullen leiden.
Oorsprong	BN – 3.2.1.
Wanneer	2018-2019
Meetmethode	Nieuwe regelgeving

Project	Afstemmen van huursubsidie en huurpremie
Wat en doel	<p>Binnen het breder kader vervat in de conceptnota private huur, werken we aan een nieuw type van huursubsidieregeling waarbij naast een meer veralgemeende subsidiëring van de doelgroep ook de vereenvoudiging van de stelsels huursubsidie en huurpremie worden beoogd. Een bijzonder aandachtspunt is de evolutie van huursubsidie (momenteel 3 stelsels) en huurpremie naar één geïntegreerd systeem zonder dat hierdoor de regelgeving complexer wordt. Bij vereenvoudiging van de regelgeving letten we ook op de gevolgen voor een klantgerichte en efficiënte implementatie (efficiëntere afhandeling van de dossiers).</p> <p>We werken ook aan de verbetering van de IT-ondersteuning van het proces van toekenning van de huurpremie en de huursubsidie (bijzondere aandacht voor de uitwisseling van data tussen de betrokken actoren).</p>
Oorsprong	-
Wanneer	
Meetmethode	Nieuwe regelgeving

Kredieten BO 2019

BA	Omschrijving	VAK	VEK
QD643	Huurgarantiefonds	160	160
QD616	Huursubsidie (stelsel 2007)	53 543	53 543
QD612	Huursubsidie (stelsel 1991)	109	109
QD617	Huurpremie	27 854	27 854

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Het **Huurgarantiefonds** is ongewijzigd verder blijven werken in 2018. Midden 2018 werd een overleg met de VVSG opgestart om de werking van het Huurgarantiefonds grondig bij te stellen, met een sleutelrol voor de OCMW's (preventieve aanpak, focus op begeleiding in vroege fase van de huurachterstal). Het Beleidsdomein WVG werd tevens bij dit overleg betrokken. Bedoeling is de preventieve woonbegeleiding door de CAW's prioritair te enten op de dossiers met tussenkomst vanuit het Fonds ter Bestrijding van Uithuiszettingen. Een eerste ontwerpbesluit werd op 21 december 2018 een eerste keer principiële goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

In maart 2017 is een vernieuwde versie van **huurschatter.be** online gezet. Het gemiddeld aantal opzoeken per maand is in 2018 hoger dan in de jaren voor de vernieuwing. De streefnorm van 20.000 afgewerkte opzoeken is in 2018 vlot behaald.

Het tijdig behandelen van aanvragen voor de Vlaamse **huursubsidie** bleef doorheen 2018 een voornaam aandachtspunt. Het aantal onbesliste aanvragen in behandeling werd verder afgebouwd en evolueerde van 2.850 eind 2017 naar 1.936 eind 2018.

Het onderzoeksproject 'Afstemming huursubsidie en huurpremie' en de conceptnota private huur lagen aan de basis voor het uitwerken van een nieuw ontwerpbesluit rond de **huursubsidie en huurpremie** waarbij volgende krachtlijnen gelden:

- een substantiële verhoging van de huursubsidie en –premie: het basisbedrag van de premie wordt opgetrokken naar 150 euro en wordt verhoogd met 25 euro per persoon ten laste tot en met de vierde. De verhoging met 10% in kernsteden blijft in voege;
- een tegemoetkoming in functie van een referentiehuurprijs en het inkomen. De tegemoetkoming zal hoger liggen bij lagere inkomensgroepen. De reeds bestaande huursubsidiegebruikers, die automatisch zullen toetreden tot het aangepaste stelsel, gaan erop vooruit: simulaties wijzen erop dat de huursubsidiegebruikers in het actuele stelsel gemiddeld 40 euro extra huursubsidie zullen ontvangen;
- een extra inspanning voor huurders van nieuwe woningen die door sociale verhuurkantoren aangeboden worden omdat de betaalbaarheidsproblematiek zich voor die categorie van woningen nog scherper stelt;
- het optrekken van de inkomensgrenzen naar de inkomensgrenzen die vandaag voor de inschrijving bij een sociale huisvestingsmaatschappij van toepassing zijn;
- het wegvallen van de verplichting om zich in te schrijven bij een sociale huisvestingsmaatschappij voor huurders van woningen die door sociale verhuurkantoren aangeboden worden;

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

- het wegvallen van de begrenzing in de tijd van de gesubsidieerde periode voor huurders van woningen die door sociale verhuurkantoren aangeboden worden. Vandaag wordt die begrensd tot 9 jaar.

Dit ontwerpbesluit werd op 20 juli 2017 een eerste keer principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Reeds voorafgaand aan de eerste goedkeuring hiervan is Wonen-Vlaanderen begonnen aan het traject van functionele en technische analyse van de impact op de bestaande premie-applicaties. Als rode draad doorheen deze analyse loopt het voornemen om te evolueren naar één centrale applicatie van waaruit de diverse huursubsidie- en huurpremiestelsels kunnen beheerd worden. Dit mag echter niet leiden tot een vertraging van de inwerkingtreding van de nieuwe regelgeving, die voorzien is in de eerste jaarhelft 2019. In een overgangsfase zullen daarom nog meerdere applicaties naast elkaar draaien.

Deze uitbreiding gaat gepaard met een significante verhoging van de huursubsidie- en huurpremiebudgetten.

OD 2.3. We stemmen de private huurwetgeving af op de doelstellingen van de Vlaamse Wooncode

Processen

Proces	Informereren en communiceren over de private huurwetgeving
Omschrijving	We worden op het vlak van private huurwetgeving expert en aanspreekpunt voor particulieren en stakeholders en ontwikkelen hiertoe een communicatiestrategie.
Oorsprong	BN – 3.1.
Streefnorm	We beantwoorden vragen van huurders en verhuurders, lokale besturen en anderen binnen een termijn van 21 dagen.
Indicatoren	% antwoorden binnen de gestelde termijn

Projecten

Project	Werken aan een Vlaams huurwetgeving
Wat en doel	We werken aan een Vlaams huurwetgeving (na evaluatie van private woninghuurrecht). We stemmen de private huurwetgeving af op de doelstellingen en instrumenten van de Vlaamse Wooncode. We besteden grote aandacht aan het evenwicht tussen de belangen van verhuurder en huurder.
Oorsprong	BN – 3.1.
Wanneer	Opstart voorjaar 2016
Meetmethode	Voorontwerp van Vlaams Huurdecreet



Project	Discriminatie op de private huurmarkt bestrijden
Wat en doel	Het aanpakken van discriminatie op de huurmarkt valt voortaan onder het toepassingsgebied van het Gelijkekansendecreet. Hierdoor kan er door de Vlaamse overheid een coherent toegangs- en antidiscriminatiebeleid op de private huurmarkt ontwikkeld worden. Vertrekkend van de beleidsopties geschetst in de werkgroep "Toegang, selectie en discriminatie" stel ik in 2016 het actieplan "Vlaams antidiscriminatiebeleid op de private huurmarkt" op met een geheel van concrete acties op vlak van aanmelding, transparantie en sensibilisering, uit te voeren in samenwerking met alle betrokken actoren. Ik zal nagaan hoe het vervolgingsbeleid kan worden opgezet vanuit de bevoegdheden die in het kader van de zesde Staatshervorming naar Vlaanderen zijn overgekomen. Ook sluit ik een convenant af tussen de Vlaams overheid en de vastgoedsector inzake maatregelen op vlak van zelfregulering.
Oorsprong	BN – 3.1.
Wanneer	<ul style="list-style-type: none">• Voorbereidend onderzoek: 2017• opmaak actieplan: 2018• inwerkingtreding: 1/1/2019
Meetmethode	Actieplan "Vlaams antidiscriminatiebeleid op de private huurmarkt".

Project	Een huurwaarborglening uitwerken
Wat en doel	Om kandidaat-huurders met beperkte middelen te ondersteunen bij het samenstellen van hun huurwaarborg werken we een huurwaarborglening uit. Woonbehoeftige kandidaat-huurders kunnen dan bij de overheid een lening aangaan om de huurwaarborg te kunnen storten op een geblokkeerde rekening.
Oorsprong	Conceptnota private huur
Wanneer	<ul style="list-style-type: none">• Opstart 2017• Inwerkingtreding BVR: 1/9/2018
Meetmethode	Werkende huurwaarborglening

Evaluatie ondernemingsplan 2018

In 2016 werd gestart met de opmaak van het **Vlaamse Woninghuurdecreet**. Dit decreet komt in de plaats van het federale woninghuurrecht en vervangt bepalingen van het gemene huurrecht en het Woninghuurrecht. In het Vlaamse Woninghuurdecreet worden ook een aantal inhoudelijke wijzigingen aangebracht ten opzichte van het federale woninghuurrecht. Daarbij werd voortgegaan op de evaluatie van het woninghuurrecht door het Steunpunt Wonen en de keuzes uit de conceptnota private huur. Tot slot werd in het Vlaamse Woninghuurdecreet ook een titel gewijd aan de huur van studentenhuisvesting. Het Vlaams Woninghuurdecreet werd afgekondigd door de Vlaamse Regering op 9 november 2018 en zal zoals gezegd in werking treden op 1 januari 2019.

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

Bij het Vlaams Woninghuurdecreet hoort ook een algemeen **uitvoeringsbesluit**. Via dit uitvoeringsbesluit geeft de Vlaamse Regering uitvoering aan een aantal delegaties die de decreetgever haar toekende in het Vlaams Woninghuurdecreet. Het uitvoeringsbesluit werd opgemaakt en definitief goedgekeurd op 7 december 2018.

Naast het algemeen uitvoeringsbesluit werd naar aanleiding van het Vlaams Woninghuurdecreet ook een besluit over de **huurwaarborglening** opgesteld. Op basis van dit besluit zal het Vlaams Woningfonds renteloze huurwaarborgleningen verstrekken aan een afgebakende doelgroep. Het besluit werd opgemaakt en definitief goedgekeurd op 7 december 2018. Ook het aanvraagformulier werd opgesteld en afgestemd met het team Taaladvies, zodat het aanvraagformulier in duidelijke taal is opgesteld.

Het aantal vragen aan de **helpdesk private huur** blijft stijgen, zij het minder spectaculair dan tijdens de voorbije jaren: in 2019 ontvingen we 1542 vragen, of een kleine 12 procent meer dan in 2018. 304 vragen bereikten ons via de 1700; de rest ontvingen we rechtstreeks: het aantal vragen aan 1700 blijft dus ongeveer stabiel, terwijl hun aandeel in het totaal (20%, tegenover 27% in 2017) afneemt. Nieuw uitgewerkte, meer vraaggerichte antwoordscripts voor 1700 zullen er hopelijk toe leiden dat 1700 in de toekomst een groter aantal ontvangen vragen zelf voor zijn rekening zal kunnen nemen, om zo de verwachte toename door de invoering van het nieuwe Woninghuurdecreet te helpen opvangen.

Zonder precieze percentages te kunnen geven, omdat die informatie niet altijd voorhanden is, blijven de huurders een meerderheid van de vraagstellers uitmaken. Opmerkelijk daarbij is dat tal van huurders bij de helpdesk te rade gaan nadat ze verkeerd werden geïnformeerd door professionelen uit de vastgoedsector. In het kader van de brede informatiecampagne rond het nieuwe Woninghuurdecreet vormt een goede voorlichting van vastgoedmakelaars dan ook een belangrijk aandachtspunt; de vastgoedkoepel C.I.B. vormt daarbij een cruciaal intermediair informatiekanaal.

Met het nieuwe Vlaamse Woninghuurdecreet dat op 1 januari 2019 in werking treedt, mag in 2019 een verdere sterke aangroei worden verwacht; de helpdesk zal dan ook een van de belangrijke kanalen vormen binnen het totale informatieaanbod rond deze wijzigende regelgeving.

Aangezien de nieuwe regelgeving een impact zal hebben op een groot aantal burgers, werd gekozen voor een ruimschalige communicatiecampagne. De campagne werd op 14 december 2018 afgetrapt met de lancering van een volledig nieuwe website: www.woninghuur.vlaanderen. Daarop is alle informatie over het Vlaams Woninghuurdecreet verzameld. De campagne zal lopen tot en met 31 maart 2019 en wil burgers ertoe aansporen zich te informeren over de nieuwe regels. Om zowel huurders, verhuurders, als studenten te bereiken, werd gekozen voor een ruim aantal communicatiekanalen, zoals radiospotjes, gedrukte advertenties, filmpjes op Facebook en online bannering op enkele nieuwssites.

Op 20 juli 2018 werd het **actieplan “Vlaams antidiscriminatiebeleid op de private huurmarkt”** meegedeeld aan de Vlaamse Regering. Het opzet van dit plan is enerzijds inzetten op zelfregulering via sensibiliserende en ondersteunende benadering en anderzijds een versterking van de bestaande handhavinginstrumenten. Dit actieplan wordt momenteel uitgevoerd.



OD 2.4. We maken het mogelijk om te wonen in een eigen woning

Processen

Proces	Uitbetalen van de tussenkomsten aan verstrekkers van sociale leningen en de woonactoren die het aanbod van koopwoningen realiseren of optimaliseren
Omschrijving	We zorgen ervoor dat de verschillende tussenkomsten binnen de Vlaamse begroting ter ondersteuning van de verstrekkers van sociale leningen en van de woonactoren die het aanbod van koopwoningen realiseren of optimaliseren tijdig en correct worden uitbetaald.
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none">• Alle voorwaardelijke dotaties worden binnen de anderhalve maand na ontvangst van een volledige en correcte aanvraag voor vereffening aan de boekhouding voorgelegd.• De dotatiebesluiten zijn volledig goedgekeurd binnen de twee maanden volgend op de afkondiging van het begrotingsdecreet
Indicatoren	% dotaties binnen gestelde termijn

Proces	Toezien op de waarborgverlening en funding van erkende kredietmaatschappijen (EKM's)
Omschrijving	We zien erop toe dat: <ul style="list-style-type: none">• De waarborgverlening van het Vlaamse Gewest aan de leningen door EKM's overeenkomstig de vigerende regelgeving verloopt• De waarborggrenzen op de financiering van de EKM's door middel van leningen worden nageleefd• De waarborgvergoedingen correct en tijdig worden geïnd• De uitwinning van de waarborg in het geval van insolventie van de hypothecaire lener tijdig, juist en conform aan de regels verloopt
Oorsprong	-
Streefnorm	Uitwinningsdossiers worden afgehandeld binnen 6 maanden na de melding van verlies ingevolge gedwongen verkoop.
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none">1. % ontbrekende maandlijsten van EKM op deadline2. % leningen onterecht goedgekeurd3. % uitwinningsdossiers langer dan 6 maanden4. Aantal niet tijdig ondertekende waarborgbesluiten



Proces	Toekennen van de Verzekering Gewaarborgd Wonen
Omschrijving	We kennen de verzekering gewaarborgd wonen toe. De rechthebbenden kunnen hun aanspraken op de verzekering gewaarborgd wonen laten gelden en we staan in voor een tijdige, juiste en gerechtvaardigde aanvraagafhandeling en afsluiting van de verzekeringspolis.
Oorsprong	BN – 2.2.1.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • We streven ernaar alle aanvragen en beroepen binnen de reglementair voorziene termijnen af te handelen • Het aantal gerechtvaardigde beroepen tegen weigeringsbeslissingen wegens fout in de behandeling van de aanvragen mag niet hoger zijn dan 25% (aantal gerechtvaardigde beroepen / aantal weigeringen gecumuleerd op jaarbasis)
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aantal aanvragen 2. % gunstig 3. % buiten termijn verzonden ontvangstmeldingen 4. Gemiddelde doorlooptijd 5. % niet binnen termijn van 90 dagen gemelde beslissingen 6. % beroepen 7. Aantal gerechtvaardigde klachten

Projecten

Project	Objectiveren van het stelsel van de bijzondere sociale leningen VMSW en Vlaams Woningfonds
Wat en doel	We objectiveren het stelsel van de bijzondere sociale leningen VMSW en Vlaams Woningfonds (beperkingen van de activiteiten waarvoor een lening mogelijk is, inkomensgrenzen, maximale verkoopwaarde en daartoe wijzigen we het Eengemaakte leningenbesluit van 13 september 2013).
Oorsprong	BN – 2.2.2.
Wanneer	Opstart 2016-2019
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> • Gewijzigd Eengemaakt leningenbesluit • Solvabiliteitsbesluit

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Met het oog op de evaluatie van het stelsel van de bijzondere sociale leningen werd er begin 2016 een onderzoek door het Steunpunt Wonen opgeleverd: “De bijzondere sociale leningen in Vlaanderen: Hoe de effectiviteit en rechtvaardigheid verhogen?”. Op basis hiervan werd een startnota opgemaakt en met de sector afgetoetst waarin de contouren werden vastgesteld van deze opdracht. Dit gaf onder meer aanleiding tot een bijkomend onderzoek dat aan het Steunpunt Wonen werd toegewezen om een aangepaste differentiatie van de maximale verkoopwaarde uit te werken. Dit onderzoek werd midden 2017 opgeleverd. Daarnaast kwam op regelmatige tijdstippen een werkgroep samen met vertegenwoordigers van de VMSW, het VWF, het agentschap Wonen-Vlaanderen en het kabinet Wonen met het oog op de evaluatie van het stelsel van de bijzondere sociale leningen en om de werking van de VMSW en het VWF beter op elkaar af te stemmen. Op basis van de input van deze werkgroep werd in 2018 een ontwerpbesluit en nota aan de Vlaamse Regering voorbereid en aan het kabinet overgemaakt dat in 2019 moet resulteren in de aanpassing van het eengemaakt leningenbesluit.

In 2016 werd een startnota voor de EKM-besluiten opgemaakt. In 2017 en 2018 vonden enkele tussentijdse gesprekken plaats met de betrokken actoren over een mogelijke nieuwe wijze van financiering, omdat de context van de EKM's grondig gewijzigd is sinds zij deel uitmaken van de consolidatiekring. In het najaar van 2018 werd gestart met het voorbereiden van ontwerp teksten, die in 2019 zullen leiden tot gewijzigde besluiten.

In het voorjaar van 2018 werd voor een uitbreiding van de verzekering gewaarborgd wonen een marktconsultatie gehouden, om na te gaan of de uitbreidingen technisch haalbaar zijn en in hoeverre de verzekeraars geïnteresseerd zijn om als verzekeraar op te treden. De verzekeringssector heeft aangegeven dat een uitbreiding voor zelfstandigen mogelijk is. Een uitbreiding voor uitzendarbeid en een versoepeling in de tewerkstellingsvoorwaarden is niet evident. De aanbesteding voor een nieuwe verzekering werd opgestart, waarbij de verzekeraars een bieding kunnen uitbrengen op de verschillende uitbreidingen.



OD 3.1. We informeren en sensibiliseren lokale besturen, woonactoren en burgers

Processen

Proces	Ondersteunen van SVK's op het vlak van woningkwaliteit
Omschrijving	We ondersteunen SVK's op het vlak van woningkwaliteit met het oog op het garanderen van de conformiteit bij inhuurname van nieuwe woningen en met het oog op het verhogen van de kennis over woningkwaliteit bij de SVK's.
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • We voeren 95 % van de verzoeken met betrekking tot woningcontroles voor nieuwe inhuurnames van SVK-woningen (die niet binnen een afsprakenkader met de steden en gemeenten of intergemeentelijke samenwerkingsprojecten vallen) uit binnen termijn van 15 werkdagen vanaf de datum van het verzoek van het SVK • We streven ernaar het technisch verslag voor 95% van de aanvragen te bezorgen binnen 5 werkdagen na het conformiteitsonderzoek
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. % conformiteitsonderzoeken van nieuwe inhuurname door SVK's binnen 15 werkdagen na verzoek 2. % technische verslagen dat binnen 5 werkdagen na onderzoek aan SVK wordt bezorgd

Proces	Ondersteunen van gemeenten op het vlak van woningkwaliteit
Omschrijving	We ondersteunen gemeenten bij het toepassen van het woningkwaliteitsinstrumentarium (vorming en ad hoc hulp bij gebruik van het technisch verslag, ter beschikking stellen van handleiding en modeldocumenten aan gemeenten).
Oorsprong	BN – 6.2.1.
Streefnorm	Structureel vormingsaanbod (technisch verslag + toepassen procedures) en handleiding aanbieden (met modeldocumenten).
Indicatoren	Aanbod van ondersteuningsinstrumenten: vorming, publicatie van handleiding.

Projecten

Project	Aanbieden van informatie op de website over woningkwaliteit voor huurders en verhuurders
Wat en doel	We zorgen ervoor dat naast de lokale besturen ook huurders en verhuurders op onze website alle relevante informatie over woningkwaliteit terugvinden en dit op een laagdrempelige, vlot leesbare manier.
Oorsprong	-
Wanneer	Voorjaar 2019 uitgebreider luik op de website
Meetmethode	Website

Project	Sensibiliseringscampagne ter preventie van brand en CO-vergiftiging
Wat en doel	We lanceren in het voorjaar van 2019 een brede sensibiliseringscampagne ter preventie van brand en CO-vergiftiging. Deze campagne bestaat uit minstens 3 grote 'mediagolven' in de loop van 2019 en wordt ondersteund door het verstrekken van rookmelders en CO-detectoren aan eigenaar-bewoners (van goedgekeurde dossiers renovatiepremie, VAP, sociale lening, verzekering gewaarborgd wonen) en op beurzen, infoavonden van Wonen-Vlaanderen, gemeenten en intermediairen.
Oorsprong	Budgettaire middelen voor de campagne zijn voorzien op begrotingsartikel QF0-1QDC2RA-WT
Wanneer	Lancering voorjaar 2019 (idealiter n.a.v. Batibouw)
Meetmethode	Nog nader te bekijken

Project	Evaluatie van het meldpunt Woningkwaliteit
Wat en doel	Nagaan of de decentrale meldpunten (efficiënt) werken.
Oorsprong	Oprichting decentrale meldpunten Woningkwaliteit na de transitie en de inkanteling van de WI
Wanneer	Midden 2018
Meetmethode	Evaluatierapport opgeleverd

Evaluatie ondernemingsplan 2018

We hebben in 2018 verder ingezet op het **informer** en **sensibiliser** van onze stakeholders. Ten aanzien van de SVK's bleven we onze inspanningen op het terrein verderzetten, met +/- 670 **conformiteitsonderzoeken in functie van nieuwe inhuurnames** (exacte cijfers zullen in het jaarverslag worden opgenomen). Dit is een lichte daling ten opzichte van het jaar voordien (ongeveer 830).

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

Sinds oktober 2017 is de procedure voor het aanvragen van een SVK-conformiteitsonderzoek geautomatiseerd. Hierdoor valt de administratieve tussenkomst van de centrale dienst grotendeels weg en verhoogt de kwaliteit en snelheid van de informatiedoorstroming naar de decentrale diensten.

De termijn voor het uitvoeren van het conformiteitsonderzoek ligt in lijn met de voorgaande jaren. De **streefnorm** (voor 95% uitvoering conformiteitsonderzoek binnen de 15 werkdagen, en bezorgen van de verslagen binnen de 5 werkdagen na het onderzoek) werd globaal bekeken nooit gehaald. Belangrijkste verklaringen hiervoor zijn: het aantal uit te voeren onderzoeken i.f.v. aanvragen huursubsidie en het opleidingstraject voor woningcontroleurs in functie van de opstart van de pool.

Na de infomomenten Woningkwaliteit voor de gemeenten, waarmee eind 2016 het nieuwe 'Handboek Woningkwaliteitsbewaking in uw gemeente' werd gelanceerd, werd het aanbod aan modeldocumenten op de website verder uitgebreid. In VLOK werden in 2018 in totaal een 150-tal modeldocumenten opgenomen. Op de Dag van het Lokaal Woonbeleid gaf Wonen-Vlaanderen volgende workshops over woningkwaliteit: woningkwaliteit voor beginners, woningkwaliteit voor gevorderden en inspiratiesessie over het verplichten van het conformiteitsattest.

In 2018 werd een theoretische en praktijkgerichte technische opleiding gegeven voor de sociale huisvestingsmaatschappijen. Daarnaast ondersteunden de decentrale diensten de gemeenten die dat wensten bij infoavonden over woningkwaliteit voor verhuurders.

OD 3.2. We stimuleren particulieren om hun woningen kwaliteitsvol te maken

Processen

Proces	Toekennen van de renovatiepremie
Omschrijving	We kennen een premie voor renovatie toe. We zorgen ervoor dat de rechthebbenden hun aanspraken op de renovatiepremie kunnen laten gelden en instaan voor een tijdige, juiste en gerechtvaardigde aanvraagafhandeling en betaling van de premie. Op 21 december 2018 heeft de Vlaamse Regering beslist om de renovatiepremie en de verbeteringspremie te hervormen tot een overkoepelende renovatiepremie die zal starten op 1 februari 2019.
Oorsprong	BN – 6.1.1.
Streefnorm	We streven ernaar alle aanvragen binnen de reglementaire termijn af te handelen: voor de aanvragen ingediend in het bestaande stelsel wordt de subsidie uitbetaald binnen het jaar na de aanvraag. Voor aanvragen ingediend tussen 1 februari 2019 en 31 december 2019 onder de overkoepelende renovatiepremie, wordt de subsidie uitbetaald binnen 16 maanden na de aanvraag. We verbinden ons voor de voor 1 februari 2019 ingediende dossiers, bij een maandelijkse instroom van niet meer dan 2.500 aanvragen renovatiepremie, tot een gemiddelde behandelingstermijn voor de aanvragen van 5 maanden. De aanvragen die worden ingediend, zullen in een nieuwe applicatie worden afgehandeld. Aangezien nog niet duidelijk is vanaf wanneer de applicatie volledig aangepast is aan de nieuwe voorwaarden, zullen de streefnormen voor deze dossiers pas bepaald

	worden na een evaluatieperiode. De beroepen worden behandeld binnen de reglementaire termijnen.
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. % dossiers renovatie uitbetaald meer dan 12 maanden na aanvraag 2. Behandelingstermijn van de langstlopende conforme dossieraanvrager zonder definitieve beslissing (in maanden) 3. Gemiddelde behandelingstermijn renovatie 4. Totaal aantal aanvragen renovatie per maand 5. Aantal beroepen renovatie behandeld binnen 3 maand

Proces	Toekennen van de verbeterings- en aanpassingspremie (VAP)
Omschrijving	We kennen een VAP toe. We zorgen ervoor dat de rechthebbenden hun aanspraken op de verbeterings- en aanpassingspremie kunnen laten gelden en instaan voor een tijdige, juiste en gerechtvaardigde aanvraagafhandeling en betaling van de premie. Vanaf 1 juni 2019 wordt de verbeteringspremie stopgezet en blijft enkel nog een aanpassingspremie bestaan.
Oorsprong	BN – 6.1.1.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • We streven ernaar alle aanvragen binnen de reglementaire termijn af te handelen: de behandelingstermijn tussen een volledige aanvraag en de betaling van de toegezegde premie is maximaal 7 maanden. We verbinden ons, bij een maandelijkse instroom van niet meer dan 2.500 aanvragen VAP, tot een gemiddelde behandelingstermijn voor de aanvragen van 5 maanden • De beroepen worden behandeld binnen de reglementaire termijnen
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. % dossiers VAP buiten behandelingstermijn van 7 maanden 2. Behandelingstermijn van de langstlopende conforme dossieraanvraag zonder definitieve beslissing (in maanden) 3. Gemiddelde behandelingstermijn VAP 4. Totaal aantal aanvragen VAP per maand 5. Aantal beroepen VAP behandeld binnen 3 maanden

Proces	Toekennen van het fiscaal voordeel voor leningen met het oog op renovatie
Omschrijving	We kennen een fiscaal voordeel toe voor leningen met het oog op renovatie.
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • De aanvragen renovatieovereenkomst worden binnen de reglementair voorziene termijn afgehandeld • Alle kredietgevers ontvangen jaarlijks hun fiscaal attest voor 30 april • Een overzicht van de belastingverminderinggerechtigden wordt tegen 30 april aan de FOD FIN bezorgd



Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal aanvragen buiten termijn • Datum toelevering van de attesten en het overzicht
-------------	---

Projecten

Project	Afstemmen, na evaluatie, van de verbeterings- en aanpassingspremie en renovatiepremie
Wat en doel	Vanaf 1 februari wordt de renovatiepremie en de verbeteringspremie geïntegreerd tot een overkoepelende renovatiepremie. Tot 31 mei 2019 blijft het bestaande VAP-stelsel nog bestaan. Vanaf 1 juni 2019 blijft enkel de aanpassingspremie nog bestaan naast de overkoepelende renovatiepremie. In 2019 wordt gewerkt aan de implementatie van de nieuwe regelgeving zoals definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 21 december 2018. In 2019 zal gewerkt worden om de nieuwe Digireno-applicatie aan te passen aan de gewijzigde regelgeving en zal ook de mogelijkheid om een aanvraag digitaal in te dienen, ontwikkeld worden.
Oorsprong	-
Wanneer	2018-2019
Meetmethode	Nieuwe regelgeving voor een geïntegreerd stelsel, nieuw digitaal aanvraagformulier en nieuwe applicatie om aanvragen digitaal te behandelen.

Kredieten BO19

BA	omschrijving	VAK	VEK
QD640	Renovatiepremie	83 691	83 691
QD641	Verbeterings- en aanpassingspremie	13.751	13.751
QD638	Renovatieovereenkomsten	18	18

Evaluatie ondernemingsplan 2018

De Vlaamse Regering heeft op 21 december 2018 de overkoepelende renovatiepremie definitief goedgekeurd.

In 2018 is het aantal aanvragen voor de renovatiepremie op een vergelijkbaar niveau gebleven als in 2017 (21.700). Het aantal besliste dossiers is in 2018 wel fors gedaald t.o.v. 2017, van 28.614 naar 20.633. De belangrijkste oorzaak is dat er in 2017 fors is ingezet op een afbouw van het dossiersaldo, waardoor er toen een groot aantal dossiers werd afgehandeld. Doordat in 2018 minder dossiers werden afgehandeld dan er zijn binnengekomen, is het saldo onbesliste dossiers toegenomen en lopen de behandelingstermijnen geleidelijk aan terug op. Dit saldo wordt nauwgezet opgevolgd zodat tijdig kan bijgestuurd worden.

Proces	Beheren van de Vlaamse Inventaris Van Ongeschiktheid en Onbewoonbaarheid (VIVOO)
Omschrijving	We beheren de Vlaamse Inventaris van Ongeschiktheid en Onbewoonbaarheid. Dat wil zeggen dat we de ongeschikt en onbewoonbaar verklaarde woningen opnemen in de inventaris, schrappingsverzoeken beoordelen en jaarlijks herinneringsbrieven versturen naar alle eigenaars over de heffingsplicht. In de gemeenten die zelf geen heffing op ongeschikte en onbewoonbare woningen invoeren behandelen we ook de verzoeken tot vrijstelling of opschorting van de heffing.
Oorsprong	BN – 1.1.5.
Streefnorm	We behandelen verzoeken in verband met het inventarisbeheer binnen 3 maanden.
Indicatoren	% verzoeken behandeld binnen 3 maanden.

Proces	Opsporen en vaststellen
Omschrijving	We sporen inbreuken in het kader van woningkwaliteit op en doen ter plaatse vaststellingen om het misdrijf geformuleerd in artikel 20 van de Vlaamse Wooncode vast te stellen. Het strafrechtelijk onderzoek in al zijn aspecten wordt gevoerd en het proces-verbaal wordt opgesteld. Het dossier wordt overgemaakt aan de Procureur des Konings met het oog op strafrechtelijke vervolging van de overtreders.
Oorsprong	/
Streefnormen	Minimum 560 controles (aanvankelijke + hercontroles) per jaar.
Indicatoren	Aantal controles op het terrein.

Proces	Herstelvorderingen opmaken, inleiden en opvolgen
Omschrijving	Wij verzekeren een rechtsherstel binnen een zo kort mogelijke termijn door het tijdig opstellen en inleiden van herstelvorderingen bij de Procureur des Konings of de burgerlijke rechtbank. We volgen de uitvoering van de ingeleide herstelvordering op en sporen de overtreder aan tot herstel.
Oorsprong	/
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • verhouding aantal herstelvorderingen/aantal nieuw onderzochte panden op jaarbasis = 75% • tijd verstreken tussen pv en herstelvordering = binnen het jaar
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • verhouding herstelvorderingen/nieuw onderzochte panden (jaarbasis) • tijd verstreken tussen pv en herstelvordering

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

Proces	Opvolgen gerechtelijke procedures
Omschrijving	Wij verzekeren de opvolging van gerechtelijke procedures (herstelvordering) zowel voor de correctionele als burgerlijke rechtbank. Ook de procedures voor het Hof van Beroep en het Hof van Cassatie worden opgevolgd. We stellen advocaten aan indien nodig en instrueren hen in het verder verloop van de procedure.
Oorsprong	/
Streefnorm	Opvolging van alle lopende procedures.
Indicatoren	Aantal lopende procedures.

Proces	Opvolgen en uitvoeren veroordeling tot herstel
Omschrijving	Wij volgen de veroordelingen tot herstel op en gaan over tot de uitvoering van deze veroordelingen. Wij betekenen tijdig beslissingen en instrueren gerechtsdeurwaarders (met oog op het innen van dwangsom). Wij innen de opgelegde dwangsommen en leggen hypotheek om de ambtshalve uitvoeringen te waarborgen. We volgen de gerechtelijke procedures op die volgen uit de tenuitvoerlegging, zoals procedures inzake beslag, dwangsommen, verzet,...
Oorsprong	/
Streefnorm	Te bepalen op basis van rechtspraak.
Indicatoren	Aantal uitgevoerde uitspraken.

Proces	Ondersteuning intern en adviseren, informeren van (handhavings)partners
Omschrijving	Wij ondersteunen interne en externe partners inzake strafrechtelijke woningkwaliteitshandhaving. Onze juridische expertise ter zake wordt gecommuniceerd en ad hoc aangeboden. Wij wisselen dossiergebonden informatie uit met handhavingspartners. Wij signaleren knelpunten in de regelgeving en leveren een bijdrage aan de ontwikkeling van nieuwe regelgeving.
Oorsprong	/
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • Aanleveren van cijfermateriaal en een analyse op het einde van het eerste kwartaal van elk jaar • Ontsluiten van relevante rechtspraak voor partners (afhankelijk van de evolutie van de rechtspraak) • Bijdrage leveren aan de verbetering van het decretaal en reglementair kader op het vlak van kwaliteitsbewaking
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarrapport • Aantal ontsloten uitspraken • Geformuleerde voorstellen voor een versnelde en verbeterde handhaving op korte, middellange en lange termijn



Projecten

Project	Evaluatie van de vrijstelling van adviesverplichting
Wat en doel	De doelstelling is tweeledig: enerzijds willen we een concrete evaluatie maken van het gevoerde woningkwaliteitsbeleid van de vrijgestelde steden en gemeenten, anderzijds een algemene evaluatie van het instrument zelf, nl. de mogelijkheid tot vrijstelling van de adviesverplichting.
Oorsprong	-
Wanneer	Begin 2019
Meetmethode	Evaluatierapport opgeleverd.

Project	Ontwikkelen van een strategisch plan Woningkwaliteit
Wat en doel	We werken een strategisch plan woningkwaliteit uit, teneinde een duidelijke en gedragen strategie op te zetten voor het informeren, stimuleren en handhaven van de woningkwaliteit.
Oorsprong	BN – 6.2.1.
Wanneer	Strategisch plan uitgewerkt tegen midden 2019.
Meetmethode	Strategisch plan.

Project	Verder optimaliseren van de VLOK-toepassing
Wat en doel	We ontwikkelden midden 2018 een nieuwe web-based applicatie ter vervanging van de HOLV-databank nl. VLOK (Vlaams Loket Woonkwaliteit). We beheren en onderhouden een dossieropvolgingssysteem voor woningkwaliteitsbewaking zodat alle betrokken actoren (Wonen-Vlaanderen, gemeenten, intergemeentelijke samenwerkingsprojecten Lokaal Woonbeleid) dossiers inzake woningkwaliteitsbewaking kunnen aanmaken en opvolgen. De applicatie moet eveneens een betrouwbare informatiebron zijn met het oog op het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van het lokaal en gewestelijk woningkwaliteitsbeleid. Daartoe blijven we VLOK verbeteren en uitbouwen, o.a. met een goede rapporteringsmodule, aanpassingen ifv de fusies van gemeenten, webservices met gemeenten en huursubsidie (NHS)
Oorsprong	-
Wanneer	Lopend; in productiestelling eerste fase midden 2018.
Meetmethode	Verslagen stuurgroep VLOK.

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

Project	Uitwerken draaiboek ambtshalve uitvoeringen
Wat en doel	De Vlaamse Wooncode (artikel 20bis § 7) voorziet in de mogelijkheid dat de wooninspecteur kan overgaan tot ambtshalve uitvoering van de opgelegde herstelmaatregel. Deze mogelijkheid wordt nader onderzocht. De bevindingen worden opgenomen in een draaiboek.
Oorsprong	/
Wanneer	2018-2019
Meetmethode	Draaiboek + uitvoering

Project	Technische vormingen
Wat en doel	<p>Het technisch vormingspakket voor de eigen woningcontroleurs wordt opnieuw aangeboden. De nieuw aangeworven woningcontroleurs en de woningcontroleurs die nood hebben aan een opfrissing van hun kennis worden hiervoor uitgenodigd. Hierbij komen aan bod: gasinstallaties en het inschatten van het risico op koolstofmonoxidevergiftiging, stabiliteit en scheurvorming, vochtgebreken.</p> <p>Ook een opvolgingscursus over het inschatten van de risico's over het werken in de nabijheid van elektrische installaties staat op de agenda. Deze opleiding wordt gecombineerd met een basiscursus elektriciteit.</p> <p>Voor externe organisaties wordt voor de stedelijke en gemeentelijke woningcontroleurs en SVK-medewerkers een technische vorming voorzien over de technische verslaggeving.</p>
Oorsprong	
Wanneer	2019
Meetmethode	Aantal georganiseerde opleidingen

Kredieten BO19

BA	Omschrijving	Toegewezen ontvangsten
9QD605	Ontvangsten Fonds voor de Wooninspectie	300

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Eind 2016 traden een aantal korte termijnwijzigingen aan Vlaamse Wooncode, decreet grond- en pandenbeleid en Heffingsdecreet in werking. Samen met het beleidsdomein Financiën en Begroting werd een decretaal initiatief voorbereid om de dubbele heffing op ongeschikt- en onbewoonbaarheid te vermijden. Voor ongeschikt- en onbewoonbaarheid zet het Gewest onder voorwaarden een stap terug in gemeenten die een eigen heffing uitwerken. Wonen-Vlaanderen werkte begin 2017 voor ongeschikt- en onbewoonbaarheid een modelreglement uit (met bijhorende toelichting), in

samenwerking met het agentschap Binnenlands Bestuur, Vlabe en VVSG, en ondersteunde de gemeenten die vervolgens beslisten om een eigen heffingsreglement uit te werken of verder te zetten.

In functie van de verdere optimalisatie van het woningkwaliteitsbeleid zijn er in 2018 een aantal voorbereidende stappen gezet. Het Steunpunt Wonen evalueerde in een eerste fase het minimale normenkader uit de Vlaamse Wooncode en de concretisering ervan in het huidige meetinstrument (= het technisch verslag). Dat resulteerde in het voorjaar van 2017 in een deelrapport met 3 scenario's voor bijsturing van de huidige kwaliteitsnormering en het meetinstrument. Daarop startte het Steunpunt een juridisch vervolgonderzoek. Dat werd in het voorjaar van 2018 opgeleverd. Het rapport bevatte een helder overzicht van knelpunten en aanbevelingen. Daarnaast stelde Wonen-Vlaanderen in 2017 een lijst met concrete verbeterpunten op, in het bijzonder m.b.t. het inventarisbeheer en de gewestelijke heffing op ongeschikt- en onbewoonbaarheid. Voor deze punten werden concrete verbetervoorstellen uitgewerkt die eind 2017 met het kabinet werden besproken. In 2018 werkte Wonen-Vlaanderen op basis van de voornoemde wetenschappelijke onderzoeksrapporten enerzijds en de eigen lijst met verbeterpunten anderzijds een voorontwerp van Optimalisatiedecreet Woningkwaliteit uit. Dat voorontwerp van decreet werd in juli 2018 een eerste keer principieel goedgekeurd en in december 2018 een tweede keer. In de zomer van 2018 werd het bijhorend ontwerp van optimalisatiebesluit voorbereid, met drie nieuwe modellen van technische verslagen. Dat keurde de Vlaamse regering eind december 2018 een eerste keer principieel goed.

Ook voor het strategisch plan woningkwaliteit werden intussen meerdere initiatieven genomen. Bij de kick-off van de nieuwe afdeling Woningkwaliteit in september 2016 werd de eerste stap gezet, met een brainstorm over de (gedroomde) toekomst van de woningkwaliteitsbewaking. Vervolgens startte de afdeling met een gerichte omgevingsanalyse, die in 2017 is afgerond. In een derde fase zijn de gemeenten bevroegd over de ervaringen met het bestaande ondersteuningsaanbod en de behoeften. Eind augustus 2017 volgde de vierde stap, een interne brainstorm met collega's uit alle geledingen van het agentschap. Deze brainstorm werd opgehangen aan het toekomstbeeld uit de Startnota Slim Wonen en Leven: *“De overheid controleert en monitort de naleving van de minimale kwaliteitsnormen in de toekomst steeds intensiever”* en *“Het aandeel woningen dat niet voldoet aan de minimale veiligheids-, gezondheids- en woonkwaliteitsnormen daalt van 30% in 2020 tot 20% in 2030, 10% in 2040 en 0% in 2050”*¹. In 2018 volgden de evaluatie van de Vlaamse Wooninspectie en een interne bevraging over de overlegstructuren van de afdeling. Daarna gaat het projectteam met alle input aan de slag teneinde een ontwerp van strategisch plan Woningkwaliteit op te stellen.

Het totaal aantal **conformiteitsonderzoeken** welke Wonen-Vlaanderen en Wooninspectie samen uitvoerden ligt in 2018 wellicht ietwat lager dan in 2017. Meer details en duiding hierover zullen in het jaarverslag Woningkwaliteit 2018 en het jaarverslag van de Vlaamse wooninspectie over 2018 worden opgenomen.

Het opleidingstraject voor de operationalisering van de pool voor woningcontroleurs is eind 2017 afgerond. Woningcontroleurs die op 1 september 2017 de noodzakelijke competenties nog niet verworven hadden werden in 2018 via een natraject verder opgeleid. Dit traject krijgt ook in 2019 een vervolg met de opleiding van de nieuw aangeworven woningcontroleurs. Nu de pool operationeel is, wordt verder ingezet om de woningcontroleurs via een coachingstraject te ondersteunen in hun functioneren.

¹ [Startnota Slim Wonen en Leven](#), p. 10-16.

STRATEGISCHE DOELSTELLING 4: WE BEVORDEREN DE PROFESSIONALISERING VAN ALLE EXTERNE ACTOREN ALSOOK DE DOELMATIGE EN RECHTSGELDIGE AANWENDING VAN DE HUISVESTINGSMIDDELEN

We zetten ons in voor de professionalisering en de verbetering van de prestaties van Sociale Huisvestingsmaatschappijen (SHM's). We zorgen hiervoor door advies te verlenen aan SHM's en ondersteuning te geven in het kader van de visitaties van SHM's. De tweede ronde van visitaties aan SHM's zal worden geprioriteerd. We stimuleren waar nodig de schaalvergroting van SHM's. Huurdersbonden en het Vlaams Huurdersplatform worden verder ondersteund. We houden toezicht op de doelmatige en efficiënte aanwending van de huisvestingsmiddelen, onder meer door controles op de naleving van langdurige verbintenissen.

We professionaliseren en responsabiliseren de externe actoren via het organiseren van toezicht. Tevens verzekeren we het rechtsherstel binnen een zo kort mogelijke termijn.

OD 4.1. We zetten ons in voor de professionalisering en de verbetering van de prestaties van SHM's

Processen

Proces	Advies verlenen aan de minister inzake erkenningen, statuten en beroepen
Omschrijving	We adviseren de minister tijdig over erkenningsaanvragen en aanvragen tot statutenwijzigingen van woonactoren.
Oorsprong	BN – 7.2.2.
Streefnorm	We bewaken de reglementaire beslissingstermijnen voor de erkenningsaanvragen (drie maanden na ontvangst) en de statutenwijzigingen (twee maanden na ontvangst). De adviezen worden bezorgd aan de minister ten laatste vijftien dagen voor het aflopen van de reglementaire beslissingstermijn.
Indicatoren	1. Aantal tijdig aan minister voorgelegde adviezen over erkenningsaanvragen 2. Aantal tijdig aan minister voorgelegde adviezen over statutenwijzigingen

Projecten

Project	Vorbereiden beslissingen vragen tot uitstel van SHM's om te voldoen aan de minimale schaalgrootte
Wat en doel	SHM's kunnen tot 31/12/2017 een aanvraag tot uitstel indienen om te voldoen aan de minimale schaalgrootte, zoals opgenomen in het Performantiedecreet. We bereiden de beslissingen van de Vlaamse Regering voor die deze aanvragen behandelen.
Oorsprong	BN 7.2
Wanneer	Uitstelaanvragen komen binnen vanaf juli 2017 tot 31/12/2017; behandeling door de Vlaamse Regering moet binnen de 6 maanden gebeuren. We streven ernaar om het kabinet minstens 1 maand voor het verstrijken van de beslissingstermijn een dossier voor te leggen, waarmee advies IF kan worden aangevraagd.
Meetmethode	Datum aanvraag uitstel vs. datum versturen dossier naar kabinet.

Kredieten BO19

BA	omschrijving	VAK	VEK
QD608	Visitaties	371	371

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Er werden in 2018 geen erkenningsaanvragen ingediend.

In 2018 werden 13 vragen tot goedkeuring van de statuten ingediend, waarvan de adviezen allen tijdig werden bezorgd aan de minister (ten laatste vijftien dagen voor het aflopen van de reglementaire beslissingstermijn). In geen enkel geval werd de reglementaire beslissingstermijn overigens uitgeput. Het gaat om volgende dossiers:

- Helpt Elkander Waregem
- Meetjeslandse Bouwmaatschappij Eeklo
- Eigen Woning Puurs
- Dijledal Leuven
- Volkswelzijn Dendermonde
- Habitare+ Deinze
- Vivendo Brugge
- Kantonnale Bouwmaatschappij voor Huisvesting Beringen
- Kempisch Tehuis Houthalen-Helchteren
- Woonanker Waas Temse
- De Gelukkige Haard Oostende
- De Woonbrug Herentals
- Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij Zwijndrecht

- Tieltse Bouwmaatschappij
- Deinse Bouwmaatschappij
- Eigen Gift-Eigen Hulp Kuurne
- Woonwel Oostende
- Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen van Sint-Gillis-Waas
- Sociale bouwmaatschappij Schelle
- 'T Heist Best (Knokke-Heist)
- Izegemse Bouwmaatschappij
- Goed Wonen Rupelstreek Boom
- Merelbeekse Sociale woningen
- Ninove Welzijn
- Hulp in Woningnood Berlare
- Sociaal Wonen arro Leuven (SWaL)
- Eigen Woning Puurs
- Gewestelijke maatschappij voor Woningbouw Zele
- Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij
- De Mandelbeek Ingelmunster
- De Nieuwe Haard Ronse

In totaal werden 22 dossiers ingediend, maar 1 dossier (Diest-Uitbreiding) werd al behandeld in 2017.

OD 4.2. We ondersteunen de werking van actoren in de private huurmarkt

Processen

Proces	Subsidiëren van huurdersbonden en Vlaams Huurdersplatform
Omschrijving	We zorgen ervoor dat de huurdersbonden en het Vlaams Huurdersplatform hun aanspraken op subsidiëring kunnen laten gelden en staan in voor een tijdige, juiste en gerechtvaardigde subsidieverstrekking.
Oorsprong	BN – 3.3.2.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • tijdig aangevraagde, volledige en niet betwiste jaarsubsidie-afrekeningen (kosten en opbrengsten jaar X) worden voor 31 mei van het jaar X+1 berekend en meegedeeld aan de rechthebbende huurdersbond. De betaling van de verschuldigde saldi wordt uitgevoerd voor 1 september van jaar X+1 • Voor afrekeningsaanvragen die niet beantwoorden aan de voorschriften en dus bijkomend onderzoek vereisen detecteert het agentschap tijdig lacunes in de verantwoording en zet het de nodige stappen om het nazicht van de afrekening en de definitieve vaststelling van de subsidie onverwijld af te ronden
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aantal niet tijdig opgemaakte subsidiebesluiten 2. Aantal niet tijdig afgewerkte jaarrekeningen

OD 4.3. We houden toezicht op de doelmatige en efficiënte aanwending van de huisvestingsmiddelen

Processen

Proces	Controles op langdurige verbintenissen uitvoeren
Omschrijving	We organiseren een efficiënte controle op langdurige verbintenissen, meer in het bijzonder op het oneigenlijk gebruik van de rentevermindering voor mijnwerkers en van premies via controle van de door de subsidiegenieters na te leven voorwaarden (hoofdzakelijk bewoningsverplichting).
Oorsprong	-
Streefnorm	De bewoningsverplichting wordt met betrekking tot de mijnwerkersleningen en de oude premiestelsels elk kwartaal gecontroleerd voor alle eigenaars die zich verbonden hebben.
Indicatoren	Controle elk kwartaal van bewoningsplicht

Proces	Terugvorderen van onterecht genoten tegemoetkomingen
Omschrijving	We vorderen onterecht genoten tegemoetkomingen terug.
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • Alle aanvragen tot terugvordering worden binnen de drie weken verzonden • Op basis van de veertiendaagse betaallijsten die door de boekhoudcel worden toegeleverd worden de betalingen opgevolgd en worden de ingebrekestellingen en de gedwongen invorderingen binnen de afgesproken termijnen opgemaakt of aangevraagd
Indicatoren	Opvolgingstabel in Excel wordt op dagbasis bijgehouden. Resultaten nazicht veertiendaagse betaallijsten.

Kredieten BO19

BA	Omschrijving	Toegewezen ontvangsten
9QD601	Ontvangsten Fonds voor de Huisvesting	400

BA	Omschrijving	Toegewezen ontvangsten
9QD605	Ontvangsten Fonds voor de Wooninspectie	300

Evaluatie ondernemingsplan 2018

In de qlikviewmodule werd een financiële controlerapportering opgezet waarmee zowel de dienst huurpremie als huursubsidie voorafgaand aan het initiëren van een betaalprocedure aan de hand van een kruisvergelijking met recente uitbetalingen in het andere stelsel potentiële dubbele uitbetalingen kunnen detecteren en voorkomen. Deze module werd in gebruik genomen in het derde kwartaal 2016 en sindsdien deden zich geen dubbele uitbetalingen meer voor, waardoor het aantal terugvorderingen verder kon gereduceerd worden.

OD 4.4. We professionaliseren en responsabiliseren de externe actoren via het organiseren van toezicht

Processen

Proces	Het organiseren van een gsystematiseerd toezicht bij de sociale woonactoren
Omschrijving	<p>Alle SHM's en SVK's zullen worden onderworpen aan een globaal onderzoek (GLOBO).</p> <p>Daarnaast wordt basistoezicht uitgeoefend op de essentiële processen bij alle woonactoren (naast de SHM's en de SVK's ook de EKM's, het Vlaams Woningfonds (het VWF), de Vlaamse Maatschappij Sociaal Wonen (de VMSW), het Vlaams Huurdersplatform (het VHP), de huurdersbonden (HB-en) en de lokale besturen die optreden als sociale verhuurder.</p> <p>Indien naar aanleiding van een GLOBO en/of het basistoezicht substantiële inbreuken vastgesteld worden, kan een verhoogd toezicht worden toegepast, hetzij globaal, hetzij voor een bepaald toezichtdomein.</p>
Oorsprong	Beleidsbrief Wonen 2017-2018 - 7.4.
Streefnorm	<p>GLOBO's in de periode 2016-2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle SHM's in de periode 2016-2019 22 SHM's in 2019 • Alle SVK's in de periode 2016-2019 16 SVK's in 2019 <p>Basistoezicht in de periode 2016-2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle woonactoren in de periode 2016-2019 • 80 lokale besturen in de periode 2016-2019 18 lokale besturen in 2019; <p>Verhoogd toezicht in de periode 2016-2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afhankelijk van de vastgestelde inbreuken n.a.v. de GLOBO en het basistoezicht is er verhoogd toezicht



Indicatoren	<p>GLOBO's:</p> <p>Het aantal gerealiseerde GLOBO's bij SHM's en SVK's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aantal GLOBO's bij de SHM's • het aantal GLOBO's bij de SVK's <p>Basistoezicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aantal SHM's + het toezichtdomein • het aantal SVK's + het toezichtdomein • het aantal EKM's + het toezichtdomein • het aantal HB-en (inclusief het VHP) + het toezichtdomein • het aantal lokale besturen (alleen sociale verhuuring en rapportering) • het VWF • de VMSW (beperkt tot sociale leningen) <p>Verhoogd toezicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aantal SHM's + het toezichtdomein + het type actie • het aantal SVK's + het toezichtdomein + het type actie • het aantal EKM's + het toezichtdomein + het type actie • het aantal HB-en (inclusief VHP) + het toezichtdomein + het type actie • het aantal lokale besturen+ het toezichtdomein + het type actie • het VWF + het toezichtdomein + het type actie <p>De VMSW (enkel voor sociale leningen) + het type actie</p>
-------------	---

Proces	Klachten m.b.t. de werking van de woonactoren behandelen
Omschrijving	<p>Conform het Klachtendecreet wordt de indiener van de klacht doorverwezen naar de actor of de ombudsman. Toezicht volgt de klachtenbehandeling door de actoren verder op.</p> <p>Van zodra er concrete aanwijzingen zijn dat er mogelijk een ernstige inbreuk werd begaan op de reglementering of als er sprake zou zijn van onbehoorlijk bestuur, onderzoekt Toezicht de klacht en treedt zij op tegen de actoren die in gebreke blijven.</p>
Oorsprong	Het Vlaamse Klachtendecreet.
Streefnorm	De klachten worden door Toezicht zo spoedig mogelijk behandeld.
Indicatoren	<p>Het aantal doorverwijzingen naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de actoren • de ombudsman <p>Het aantal door Toezicht behandelde klachten.</p> <p>De gemiddelde doorlooptijd van de behandeling door Toezicht.</p>



Proces	Het voorkomen en opsporen van fraude en wanbeheer bij de woonactoren door het uitoefenen van toezicht op de beheers- en beleidsprocessen, in het bijzonder op de interne controle
Omschrijving	Binnen de perken van de bevoegdheden van de toezichthouder (TH) wordt fraude en wanbeheer bij de woonactoren voorkomen en opgespoord. Dit kan i.g.v. structureel wanbeheer leiden tot een multi-disciplinair onderzoek (MDO).
Oorsprong	Vlaams Regeerakkoord 2015-2019 p. 93.
Streefnorm	Alle vaststellingen van fraude en wanbeheer worden onmiddellijk en adequaat aangepakt door de TH en waar van toepassing aan de bevoegde instanties meegedeeld.
Indicatoren	Het aantal vaststellingen van fraude en wanbeheer waartegen wordt opgetreden. Het aantal MDO's. Het aantal mededelingen aan de bevoegde instanties.

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Vanaf 2016 bestaat het toezicht op de sociale woonactoren, i.e. de SHM's en de SVK's, enerzijds uit periodieke globale onderzoeken (globo's) bij een beperkt aantal actoren per jaar, en daarnaast uit een permanent basistoezicht dat de hele sector omvat, maar beperkt tot jaarlijks wisselende specifieke aandachtspunten die bij een globaal onderzoek niet of minder aan bod komen, dan wel een hogere risicogehalte hebben.

De globo's omvatten controles van verschillende toezichtsdomeinen. Een globaal onderzoek start met het opvragen van documenten die vanop afstand gecontroleerd worden en wordt gevolgd door verschillende inspecties of controlebezoeken bij de actor zelf. De werkwijze en de resultaten worden steeds door de toezichthouder ter plaatse toegelicht aan de directeur en of de raad van bestuur. In 2018 werden 19 globo's bij SHM's uitgevoerd en 16 bij SVK's.

De vaststellingen uit de globale onderzoeken worden nauwgezet binnen de gestelde deadline opgevolgd zodat de desbetreffende actor zijn handelen op de gewenste wijze bijstuurt. Op basis hiervan kunnen actoren in verhoogd toezicht geplaatst worden. Einde 2018 staan 25 SHM's met één of meerdere domeinen onder verhoogd toezicht (op 47 uitgevoerde globale onderzoeken): 3 voor interne controle, 6 voor Administratief beheer, 4 voor Financiële gezondheid, 14 voor Overheidsopdrachten, 15 voor Inschrijvingen en toewijzingen huurwoningen, 6 voor Huurprijzen, geen voor Huurlasten en 7 voor Inschrijvingen en toewijzingen koopwoningen. Einde 2018 staan ook 17 SVK's met één of meerdere domeinen onder verhoogd toezicht (op 28 uitgevoerde globale onderzoeken): 5 voor Administratief beheer, geen voor Beheer patrimonium, 8 voor Overheidsopdrachten, 5 voor Interne controle, 5 voor Financieel beheer en 2 voor Sociale verhuring.

Het basistoezicht met betrekking tot de verhuring en verkoop van sociale huurwoningen uit 2017 werd geëvalueerd en waar nodig gebeurde een verdere opvolging. In 2018 spitste het basistoezicht sociale huur zich toe op de volgende onderwerpen:

- Werkwijze onderbezettingsvergoeding

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

- Afhandeling waarborg, huurlasten en vermindering OV bij vertrekkende huurders
- Aanpak overbezetting

Dit basistoezicht werd opgestart bij alle SHM's (80 in totaal), aangezien het aspecten betreft die niet in een globaal onderzoek worden onderzocht. Bij 19 SHM's werd het afgesloten in 2018 zelf, de overige zullen afgesloten kunnen worden in de eerste maand van 2019.

In 2019 was er geen basistoezicht sociale huur bij de SVK's en basistoezicht sociale koop. Dit zal aan bod komen in 2019.

In 2018 werd wel een volledig basistoezicht opgestart bij de huurdersbonden en het Vlaams Huurdersplatform. De eerste inspecties hebben reeds plaatsgevonden einde 2018.

In het kader van het basistoezicht administratief beheer werd bij alle SHM's het proces-verbaal van de algemene vergadering van 2018 nagelezen. Eveneens werd de rapportering van de toestand van het kapitaal op 31/12/2017 nagekeken. Er werden 18 controles uitgevoerd naar aanleiding van een substantiële loonsverhoging van de directeur voor de boekjaren 2015 en 2016, en er werden 10 controles aangemaakt ingevolge het niet gebruiken van de rekeningpost 6201. Negen SHM's werden onder verhoogd toezicht geplaatst, wat een screening van de notulen inhoudt binnen de schorsings- en vernietigingstermijn. En voor één SHM werd een controle aangemaakt in het kader van de vergoeding van overuren van een directeur.

Tevens werd bij 25 SVK's het proces-verbaal van de algemene vergadering 2018 nagekeken.

De controle op de balans- en resultatenrekening met betrekking tot het boekjaar 2017 is gestart (ontvangen in september-oktober 2018). Op 21 december 2018 zijn er 14 controles afgesloten, zijn er 12 lopende onderzoeken en 70 nog op te starten.

De SHM's worden op financieel vlak onder verhoogd toezicht geplaatst als ze een lage FIGI-score (Financiële GezondheidsIndex) halen en/of een zwakke financiële prognose, en worden opgevolgd door de begeleidingscommissie van de VMSW. Bij 6 SHM's werden de notulen nagelezen binnen schorsings- en vernietigingstermijn in het kader van het verhoogd toezicht.

Voor de SVK's ontvangt Toezicht de resultatenrekeningen reeds omstreeks de maand april. Van de controles financieel basistoezicht zijn er 14 volledig afgehandeld, terwijl er nog 30 dossiers in behandeling zijn.

Het verhoogd toezicht bij de SVK's gebeurt op basis van een onderzoek van de FIGI gecombineerd met een analyse van de kasstromen en kostenstructuur. Vijf SVK's werden onder verhoogd toezicht geplaatst. Naast de opvolging van de notulen kregen drie ervan een opvolgingsinspectie of globaal onderzoek in 2018. De laatste twee volgen in de loop van januari 2019.

De globale onderzoeken van SVK's werden in de tweede helft van 2016 opgestart. Intussen voerde Toezicht bij 30 van de 43 gesubsidieerde SVK's een globaal onderzoek uit. De meerderheid van de onderzochte SVK's kregen voor het voeren van de boekhouding de score 'voor verbetering vatbaar' of 'niet goed'. De vijf actoren die 'niet goed' scoren, worden in financieel verhoogd toezicht geplaatst wegens de vaststellingen tijdens de Globo. Toezicht voerde bij twee van die actoren een financieel opvolgingsinspectie uit. In het voorjaar van 2019 zal Toezicht de drie andere opvolgingsinspecties uitvoeren.

Met betrekking tot de overheidsopdrachten werden in het kader van het basistoezicht de notulen gescreend bij 68 SHM's. Op basis van de vaststellingen die gedaan werden tijdens de globale onderzoeken werden elf SHM's onder verhoogd toezicht geplaatst. Bij SHM's in verhoogd toezicht werden 195 notulen nagelezen binnen de schorsings- en vernietigingstermijn.



Ook 21 SVK's stonden onder verhoogd toezicht, onder meer omwille van geplande projecten met private bouwpromotoren, hier werden 244 notulen nagelezen binnen de schorsings- en vernietigingstermijn.

Bij de lokale besturen werden 18 inspecties ter plaatse uitgevoerd. Daarnaast werden nog een aantal vaststellingen van eerdere controles vanop afstand opgevolgd op basis van opgevraagde documenten.

Met betrekking tot de leningen (VWF, VMSW en EKM's) werd in 2018 geen acties ondernomen in het kader van het basistoezicht.

Het aantal klachten met betrekking tot de woonactoren is opnieuw gestegen boven het niveau van de voorbije jaren, tot 181 in 2018 (in 2017: 138). Het ontvankelijkheidspercentage is gestegen tot 56,6% (een derde in 2017). 17,2% van de klachten werden gegrond bevonden, en 11,2% deels gegrond. Net zoals het voorbije jaren handelde bijna de helft van de klachten over de woningaanvraag.

OD 4.5. Een rechtsherstel verzekeren binnen een zo kort mogelijke termijn

Processen

Proces	Het afdwingen van de regelgeving en de beginselen van behoorlijk bestuur door het opleggen van sancties aan de woonactoren
Omschrijving	De toezichthouder (TH) kan aan de woonactoren sancties opleggen wegens het niet naleven van de regelgeving en de regels inzake behoorlijk bestuur. Het gaat met name om vernietigingen, ingebrekestellingen, in de plaatstellingen, administratieve geldboetes en het behandelen van eventuele verweerschriften en uitvaardigen van dwangbevelen naar aanleiding van deze boetes en door het voorstellen van sancties aan de Vlaamse Regering, de VMSW en de afdeling Tegemoetkomingen. De TH kan de Vlaamse regering verzoeken om de SHM's die hun opdrachten niet behoorlijk uitvoeren, de door hen aangegane verbintenissen niet nakomen of in gebreke blijven op het vlak van hun werking, te sanctioneren. De TH kan aan de VMSW en/of de afdeling Tegemoetkomingen voorstellen om subsidies terug te vorderen.
Oorsprong	Art. 29bis en art. 48 VWC.
Streefnorm	Sancties opleggen/voorstellen binnen de wettelijk voorziene termijnen bij vaststelling van overtredingen.
Indicatoren	Het aantal sancties dat wordt opgelegd: <ul style="list-style-type: none"> • het aantal vernietigingen • het aantal ingebrekestellingen • het aantal in de plaatstellingen • het aantal administratieve geldboetes + het opgelegde bedrag • het aantal behandelde verweerschriften n.a.v. deze ingebrekestellingen; • het aantal uitvaardigde dwangbevelen n.a.v. deze boetes Het aantal voorstellen tot terugvordering van subsidies aan de afdeling Tegemoetkomingen of de VMSW.

Het aantal voorstellen aan de Vlaamse Regering tot het opleggen van sancties i.k.v. artikel 48 VWC.

Proces	Het afdwingen van de huurdersverplichtingen (taalbereidheid, overlast, ... exclusief domiciliëring) door het opleggen van sancties aan particulieren
Omschrijving	De TH kan aan sociale huurders sancties opleggen wegens het niet naleven van de regelgeving (VWC en haar uitvoeringsbesluiten). Het gaat met name om administratieve geldboetes (inclusief ingebrekestellingen) en administratieve maatregelen (inclusief ingebrekestellingen).
Oorsprong	Art. 29 bis VWC.
Streefnorm	Sancties opleggen binnen de wettelijk voorziene termijnen wanneer woonactoren/derden overtredingen signaleren.
Indicatoren	Het aantal aangebrachte/onderzochte dossiers. Het aantal sancties dat wordt opgelegd: <ul style="list-style-type: none">• Het aantal administratieve geldboetes + het opgelegde bedrag (+ het aantal ingebrekestellingen)• Het aantal administratieve maatregelen (+ het aantal ingebrekestellingen)

Proces	Het onderzoeken van en optreden tegen domiciliërfraude (= huurdersverplichting domiciliëring) door sociale huurders
Omschrijving	Op basis van dossiers domiciliërfraude die worden aangebracht door de woonactoren of derden start Toezicht een onderzoek waarbij ofwel administratieve sancties kunnen worden opgelegd m.n. administratieve geldboetes en administratieve maatregelen (inclusief ingebrekestellingen) ofwel PV's kunnen worden bezorgd aan het parket voor strafrechtelijke vervolging.
Oorsprong	Beleidsbrief Wonen 2017-2018 - 4.2. Beleidsnota Wonen 2014-2019 - 4.3. Artikel 92, §3, 1° en 2° VWC.
Streefnorm	Alle aangebrachte dossiers worden behandeld door Toezicht binnen een redelijke termijn.
Indicatoren	Het aantal aangebrachte dossiers door: <ul style="list-style-type: none">• De woonactoren• Derden Het aantal administratieve geldboetes/maatregelen dat wordt opgelegd. Het aantal PV's dat wordt bezorgd aan het parket.



Kredieten BO19

BA	Omschrijving	Toegewezen ontvangsten
9QD605	Ontvangsten Fonds voor de Wooninspectie	300

Evaluatie ondernemingsplan 2018 (voorlopige cijfers tot eind november)

Ingevolge de gerichte toezichtacties bij de woonactoren werd bij negen actoren een beslissing geschorst zonder dat deze later vernietigd werd, bij vier actoren werd een geschorste beslissing van de raad van bestuur van de actor nadien ook vernietigd en bij drie actoren werd een beslissing vernietigd zonder eerst te schorsen. Twee actoren werden in gebreke gesteld, er werd geen verweer ingediend.

Op aangeven van de actor voert de afdeling Toezicht onderzoeken uit in verband met de huurdersverplichting inzake taalbereidheid. Er werden 5 huurders voor een eerste maal in gebreke gesteld. Daarnaast waren er (ook in oudere dossiers) 11 volgende (tweede, derde,...) ingebrekestellingen. Als gevolg daarvan werden in totaal 7 boetes opgelegd. Twee huurders kregen een eerste boete van 100 €, drie huurders kregen een tweede boete van 250 €, en twee huurders kregen een derde boete van 500 €.

Met betrekking tot de huurdersverplichtingen inzake domiciliefraude voert de afdeling Toezicht onderzoeken uit op aangeven van de actor, naar aanleiding van een klacht, of op vraag van het parket of het arbeidsauditoraat. Het aantal dossiers domiciliefraude bereikte in 2018 een hoogtepunt van 163. Dit getal moet echter gerelativeerd worden aangezien 134 ervan louter een vraag tot informatie inzake verbruiksgegevens betroffen. Er werd 1 geldboete opgelegd, maar die werd later na de huurder gehoord te hebben, kwijtgescholden. Er werden drie PV's opgemaakt.

Het aantal ontvangen dossiers betreffende invorderingen van subsidies, premies, tegemoetkomingen en toelagen steeg tot 66 dossiers. Er werden in 2018 6 dwangbevelen uitgevaardigd. Er volgden 64 aanmaningen in de nieuwe dossiers en 11 in oudere dossiers.

Het aantal verhalen in toepassing van het Kaderbesluit Sociale Huur benaderde in 2018 het niveau van het vorige jaar: 442 tegen 445 in 2017. Hiervan werden 433 in 2018 zelf volledig afgehandeld. Bijna 400 ingediende verhalen (397) werden als ontvankelijk beoordeeld en hiervan 187 als ongegrond. Net zoals in het verleden handelde dit in ruime meerderheid (225) van de dossiers over een schrapping uit het register. Verder werd er net zoals in 2017 heel dikwijls ook verhaal ingediend omdat de SHM de door de kandidaat-huurder opgegeven reden om het aanbod te weigeren niet als gegrond beschouwde (179). Het weigeren van een aanbod zonder gegronde reden heeft voor een kandidaat met huurpremie immers het verlies van deze subsidie tot gevolg. Meer dan 90% van de ingediende verhalen (397) werden ontvankelijk beoordeeld. Daarvan was meer dan helft gegrond (210).

Er werden geen beroepen ingediend door (kandidaat-) kopers van een sociale koopwoning in 2018.

Proces	Systematisch verzamelen en ontsluiten van data met betrekking tot de woonmarkt
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • We detecteren en inventariseren de gegevensbehoefte binnen Wonen-Vlaanderen • We structureren en stemmen de gegevensstromen binnen Wonen-Vlaanderen af • We tasten de sector af naar relevante, kwantificeerbare elementen en nieuwe datareeksen • We bouwen contacten uit met de leveranciers / producenten van datasets en onderhandelen transfermodaliteiten en afspraken • We beheren metadata omtrent de gegevens (leverancier, contactpersoon, kostprijs, beschikbaarheid, enz.) • We bezorgen relevante en gedocumenteerde data aan derden (vb VRIND, gemeentefonds, ...)
Oorsprong	BN – 7.8.
Streefnorm	Overzicht van relevante gegevens
Indicatoren	Constant bijgewerkt overzicht

Projecten

Project	Ontwikkelen van een datawarehouse Wonen
Wat en doel	<p>Voor de ondersteuning en begeleiding van de woonactoren en de opvolging en evaluatie van de effecten en gevolgen van het woonbeleid willen we beschikken over objectief en eenduidig cijfermateriaal over wonen en woonbeleid in Vlaanderen. Dat doen we door het uitbouwen en beheren van een databank waarbij uiteenlopende cijfergegevens rond wonen en woonbeleid gecentraliseerd en gekoppeld worden in één enkel systeem (cfr. art. 24 § 1 van de Vlaamse Wooncode)</p> <p>De doelstelling van het datawarehouse wonen is een efficiënte ondersteuning van het woonbeleid in Vlaanderen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beantwoorden van parlementaire en andere interne / externe vragen • Uitvoeren van beleidsvoorbereidend werk/ evaluatie van beleid • Aanleveren van gegevens voor verder extern wetenschappelijk onderzoek
Oorsprong	BN – 7.8
Wanneer	Verdere voorbereiding en start ontwikkeling van de tweede fase in 2019
Meetmethode	Opvolging door kernteam & projectteam via work breakdown structuur

1. Begrijpen waarom binnen sommige geografische entiteiten het aantal woningen die als zodanig geïdentificeerd zijn beduidend lager is dan het aantal huishoudens en eventueel, indien nodig, de methode ter identificatie van de woningen wijzigen.
2. Identificatie van waardevolle statistische indicatoren, categorieën van variabelen en/of variabelen die nog niet beschikbaar zijn in de microgegevens of nog niet zijn gepubliceerd. Er wordt voornamelijk gedacht aan indicatoren over type eigenaar en type eigendom.

In 2018 werden de eerste drie iteraties met gegevens over de sociale leningen (VMSW en VWF), sociale huur (SHM's) en renovatie- verbeterings- en aanpassingspremie ingeladen in de testomgeving van het datawarehouse Wonen. Door een alternatieve laadwijze te implementeren werd de performantie van het datawarehouse verhoogd op het vlak van het inladen van de gegevens. Er werd ook geïnvesteerd in de verbetering van de CAM-module die ervoor moet zorgen dat gegevens in het datawarehouse gekoppeld kunnen worden op het niveau van de woning. Vervolgens werden de eerste drie iteraties technisch in productie gesteld en wordt er volop ingezet op het inhoudelijk valideren van de gegevens.

Daarnaast werden de eerste stappen gezet om de volgende iteraties toe te voegen aan het datawarehouse. Voor de iteraties ongeschikt - onbewoonbaar, kandidaat-huurders, sociale huur (VWF en SVK) werden de interfacedefinities opgesteld. In 2019 gaan we verder met het op punt stellen van de uitwisseling van gegevens met deze bronnen en met de implementatie van deze iteraties. De gegevens met betrekking tot de verzekering gewaarborgd wonen, de huurpremie en -subsidie komen in een volgende fase aan bod. Voorts wordt ook verder ingezet op het bekomen van de gegevens uit de huurcontractendatabank van de AAPD van de FOD Financiën.

OD 5.2. We ontwikkelen een langetermijnvisie voor het toekomstige woonbeleid

Processen

Proces	Bijdragen aan de opmaak van beleidsdomeinoverschrijdende beleids- en actieplannen
Omschrijving	<p>Om voor een aantal beleidsdomeinoverschrijdende thema's te komen tot afgestemde en coherente beleids- en actieplannen nemen we vanuit wonen deel aan structurele overlegfora. Deze deelname beoogt enerzijds het ontwikkelen van een coherente en gedragen visie over het betreffende thema en anderzijds het opmaken en uitwerken van beleids- en actieplannen met de inbreng van concrete initiatieven en acties vanuit het beleidsveld wonen.</p> <p>Het betreft onder meer de volgende beleidsdomeinoverschrijdende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wonen / welzijn • OCM doelstellingenkader gelijke kansen, gelijke kansencommissie • Vlaams Actieplan Armoedebestrijding, Horizontaal en verticaal armoedeoverleg • Jeugd- en kinderrechtenbeleidsplan • Ouderenbeleidsplan

- gemengde commissie hulp- en dienstverlening aan gedetineerden
- Beleidsplan Ruimte Vlaanderen, opvolgen in functie van het opstellen van maatregelen (op korte en lange termijn) strekkende tot de uitvoering van de door de Vlaamse Regering goedgekeurde strategische BRV-visie in juli 2018.
- Renovatiepact
- Fiscaliteit
- Het Horizontaal Integratiebeleidsplan

Oorsprong	o.a. beleidsnota
Streefnorm	Maximale inbreng bij visievorming van andere beleidsvelden, in functie van congruentie met woonbeleid op Vlaams niveau.
Indicatoren	Aantal uitgewerkte beleidsplannen. Aantal acties / bijdragen vanuit wonen.

Projecten

Project	Opmaken van het Woonbeleidsplan Vlaanderen
Wat en doel	<p>De langetermijnvisie krijgt haar neerslag in een plan, gebaseerd op gedegen onderzoek, en gericht op een coherent en geïntegreerd beleid. Het opmaakproces van het Woonbeleidsplan Vlaanderen verloopt in verschillende stappen. Eerst worden in een visiedocument de globale langetermijnvisie en de strategische doelstellingen bepaald. Deze worden vervolgens geconcretiseerd in een reeks operationele doelstellingen. Op basis daarvan worden concrete acties bepaald.</p> <p>In maart 2018 keurde de Vlaamse Regering het Woonbeleidsplan Vlaanderen goed. Het plan bevat een informatief gedeelte en de langetermijndoelstellingen op strategisch niveau. Hieraan werd eveneens een monitoringsluit gekoppeld.</p> <p>Zoals voorgeschreven in de VWC wordt aan het begin van de volgende legislatuur een eerste actieprogramma opgemaakt. Dit wordt geïntegreerd in de beleidsnota.</p>
Oorsprong	BN – 7.8
Wanneer	
Meetmethode	

//

Project	Slim Wonen en Leven
Wat en doel	<p>In het voorjaar van 2016 keurde de Vlaamse Regering “Visie 2050: een langetermijnvisie voor Vlaanderen” definitief goed. Samen met de minister-president werd de minister van Wonen aangeduid als trekkende minister voor de transitieprioriteit Slim Wonen en Leven. De administrateur-generaal van het Agentschap Wonen -Vlaanderen is aangesteld als transitie-manager.</p> <p>De Vlaamse Regering keurde de startnota Slim Wonen en Leven in het voorjaar 2017 goed, waarna drie werven zijn opgestart. In 2019 worden deze werven afgerond: ondersteunen van buurtinitiatieven, duurzame woonwensen, financiering. De strategische denkgroep van Slim Wonen en Leven volgt dit volledige traject mee op en wordt betrokken om vorm te geven aan nieuwe initiatieven.</p> <p>Daarnaast zal in 2019 de globale werking van de transitieprioriteit Slim Wonen en Leven geëvalueerd worden.</p>
Oorsprong	BN – 7.8
Wanneer	
Meetmethode	

Budget BO19

BA	Omschrijving	VAK	VEK
QD642	Lokaal Woonbeleid	3 232	3 508

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Op 30 maart 2017 keurde de Vlaamse Regering de startnota Slim Wonen en Leven goed. De nota kwam tot stand in samenwerking met de partners binnen de Vlaamse overheid en de stakeholders. Het toekomstbeeld voor 2050 wordt hierin als volgt omschreven: Duurzame buurten, waar iedereen kan en wil wonen. Vier pijlers werken dit toekomstbeeld verder uit:

- Duurzame woning en woonomgeving
- Slimme locatie
- Aanbod op maat van de behoefte
- Duurzame woonwensen

Via werven wordt uitvoering gegeven aan de ambities van Slim Wonen en Leven. In de tweede helft van 2017 werden, na overleg met de stakeholders, drie eerste werven geselecteerd:

- Buurtinitiatieven
- Woonwensen
- Financiering

De werven worden getrokken door medewerkers van Wonen-Vlaanderen en DKB, en opgevolgd door het coördinatieteam van Slim Wonen en Leven en de strategische denkgroep. Ze zullen in de komende jaren leiden tot concrete initiatieven en projecten.

In het najaar werd samen met VVSG een woondag georganiseerd. Dit was een eerste ruim publieksmoment waarop de resultaten van de werking van de transitieprioriteit werden voorgesteld.

Het Woonbeleidsplan Vlaanderen werd eind maart 2018 door de Vlaamse Regering goedgekeurd.

Wonen-Vlaanderen en VMSW werkten in 2018 samen aan de bijdrage van het beleidsveld Wonen aan het nieuwe regeerakkoord. Voortbouwend op de strategische doelstellingen van het Woonbeleidsplan worden doelstellingen en voorstellen voor de komende legislatuur geformuleerd. De voorstellen, inclusief de verschillende opties ter realisatie ervan, worden uitvoerig uitgewerkt in fiches. Deze voorbereidingen zullen eveneens van nut zijn voor de opmaak van de nieuwe beleidsnota en het eerste actieprogramma van het Woonbeleidsplan Vlaanderen.

Daarnaast coördineert Wonen-Vlaanderen ook de opmaak van het hoofdstuk Slim Wonen en Leven van de gezamenlijke bijdrage regeerakkoord van de Vlaamse administratie. Een schrijfgroep, samengesteld uit medewerkers uit diverse entiteiten, formuleert beleidsveldoverschrijdende doelstellingen en voorstellen voor de komende legislatuur, en vanuit de visie en inhoud van de startnota Slim Wonen en Leven.

In 2018 leverde Wonen-Vlaanderen een bijdrage aan talrijke beleidsplannen en actieprogramma's van belendende beleidsvelden en -domeinen. Samen met het departement Omgeving startten we de rondetafel Woonwensen, die ook aansluit bij de Werf Woonwensen van Slim Wonen en Leven.

Voor beleidsdomein Welzijn verleenden we ad hoc steun evenals bijdragen aan de programma's Integrale Jeugdhulp 2.0 en aan het Vlaams Actieplan Dak- en thuisloosheid.

Onze voornaamste samenwerking met het Beleidsdomein Energie situeert zich op het vlak van het Renovatiepact, in het bijzonder de Woningpas.

Met onze inbreng hebben we de beleidsplannen van de belendende beleidsdomeinen versterkt door onze woondoelen eraan toe te voegen. In 2018 hebben we ook bijgedragen aan verschillende horizontale plannen zoals het Vlaams Actieplan armoedebestrijding, het Jeugd- en kinderrechten beleidsplan, het Vlaams Horizontaal Integratiebeleidsplan en de Vlaamse strategie Duurzame ontwikkeling.

De positieve dynamiek van Visie 2050 en in het bijzonder de transitieprioriteit Slim Wonen en Leven zorgt ervoor dat over de verschillende beleidsdomeinen en -velden heen meer fundamenteel samengewerkt wordt om een gemeenschappelijk perspectief te ontwikkelen. Dit geeft aanleiding tot meer integratie. Bijdragen leveren aan beleidsplannen of actieplannen op vraag van de belendende beleidsdomeinen of -velden blijft belangrijk omdat deze niet allemaal even betrokken zijn met Slim Wonen en Leven en het tijdsperspectief verschillend kan zijn.



OD 5.3. We werken samen met onze partners en ondersteunen het lokaal woonbeleid en vergroten daartoe de gemeentelijke autonomie binnen een op hoofdlijnen genormeerd kader

Processen

Proces	Ondersteunen van gemeenten inzake lokaal woonbeleid
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • We geven vorming • We ondersteunen intergemeentelijke samenwerking (IGS) • We dragen bij tot de realisatie van het grond- en pandenbeleid door gemeenten te informeren en te ondersteunen inzake het instrumentarium uit het grond- en pandendecreet (helpdesk grond- en pandenbeleid) • We versterken de lokale woonregie door gemeenten te begeleiden en te ondersteunen zodat op middellange termijn in zo veel mogelijk gemeenten een kwaliteitsvol en onderbouwd lokaal woonbeleid bestaat en dit zowel ter verbetering van de sociale en private huurmarkt, als van de woningkwaliteit in het algemeen
Oorsprong	BN – 7.1.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • We bewaken dat in minimaal vier op vijf gemeenten effectief lokaal woonoverleg plaatsvindt waarop minimaal één van volgende thema's aan bod is gekomen: sociale woonprojecten, woningkwaliteit, grond- en pandenbeleid, dienstverlening aan de burger • We bewaken de reglementaire beslissingstermijn voor de subsidieaanvragen van intergemeentelijke samenwerking en adviseren de minister uiterlijk twee weken voor de uiterste beslissingsdatum
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. aantal gemeenten waar er lokaal woonoverleg was op minstens 1 van de 4 punten 2. % adviezen projecten IGS aan de minister 2 weken voor beslissingsdatum

Proces	Samenwerken met onze partners binnen en buiten de Vlaamse overheid
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> • We plegen regelmatig overleg: <ul style="list-style-type: none"> ○ VVH-vlem ○ Structureel overleg met VMSW (Samwer) ○ Overleg armoedebestrijding • We maken afspraken over onze doelstellingen en over de wijze waarop we onze processen op elkaar afstemmen
Oorsprong	-
Streefnorm	-
Indicatoren	Overlegmomenten

	onder welke vorm ze deze ondersteuning zien. Met de resultaten van deze bevraging wordt bekeken hoe de begeleiding van het lokaal woonbeleid geheroriënteerd kan worden.
Oorsprong	BB 2017 – 7.1.2.
Wanneer	<ul style="list-style-type: none"> • Opstart voorjaar 2017 • Nieuw ondersteuningsaanbod: voorjaar 2019
Meetmethode	Resultaten bevraging, nieuw ondersteuningsaanbod

Evaluatie ondernemingsplan 2018

Wonen-Vlaanderen organiseert een vormingsaanbod lokaal woonbeleid voor de lokale besturen. Op 25 juni 2018 werd voor het eerst een Dag van het Lokale Woonbeleid georganiseerd, met workshops zowel voor beginners als voor gevorderden. In het najaar van 2018 organiseerden we provinciale infosessies over de recente wijzigingen in de regelgeving die een impact hebben voor het lokaal woonbeleid. De buitendiensten organiseerden tevens in elke provincie overlegtafels voor verschillende doelgroepen waarop kennis, informatie en ervaringen werden uitgewisseld.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 8 juli 2016 bevat het subsidiekader voor intergemeentelijke projecten lokaal woonbeleid voor de periode 2017-2019. Op 16 november 2018 keurde de Vlaamse Regering het nieuwe subsidiekader voor intergemeentelijke projecten lokaal woonbeleid voor de periode 2020-2025 definitief goed.

Op 1 januari 2019 waren er 49 gesubsidieerde IGS-projecten lokaal woonbeleid, die door Wonen-Vlaanderen worden opgevolgd via de terreinwerking en via de beoordeling en advisering van jaarverslagen. Het afgelopen jaar heeft Wonen-Vlaanderen 20 subsidieaanvragen voor een volgende subsidiëringsperiode beoordeeld en gunstig geadviseerd aan de minister. In het voortraject van elk van de 20 subsidieaanvragen vond tevens (minstens) 1 verkennend overleg plaats. Alle adviezen werden tijdig (binnen de streefnorm) aan de minister voorgelegd.

Cijfers over het lokaal woonoverleg zullen geraadpleegd kunnen worden in het jaarverslag van Wonen-Vlaanderen.



Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultaten personeelspeiling worden afgezet t.o.v. de vorige personeelspeiling en eventuele acties worden opgenomen 2. Aanwendingsgraad van het vormingsbudget 3. Aantal gevolgde ontwikkelingsmomenten op jaarbasis 4. Aantal deelnemers aan ontwikkelingsmomenten op jaarbasis 5. We meten de deelname van leidinggevenden (LG) aan vormingen en we organiseren ontwikkelnetwerken voor LG 6. % afwezig wegens ziekte 7. % PLOEG-documenten tijdig ingediend
-------------	---

Projecten

Project	Organisatie leiderschapstraject en optimaliseren prestatie management
Wat en doel	<ul style="list-style-type: none"> • We vormen en ondersteunen de leidinggevenden ivf de 4 leiderschapsrollen en zorgen samen met hen voor de implementatie van het personeelsbeleid • We laten prestatie management evolueren naar een proces van continue feedback en (informele) opvolgingsgesprekken, met zowel een teamgerichte als individuele focus. • <u>Doelstelling:</u> Er wordt op een kwaliteitsvolle manier leiding gegeven.
Wanneer	2018-2019
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering van het geplande leiderschapstraject • Realisatie van de invoering van een nieuwe aanpak voor prestatie management

Project	Invoeren van 'personeelspunt'
Wat en doel	Instappen in 'personeelspunt', een programma dat wordt ingevoerd door het agentschap voor overheidspersoneel, met als doel om een gemeenschappelijk en performant HR-systeem voor alle entiteiten van de Vlaamse overheid op te zetten
Wanneer	2019-2020
Meetmethode	Realisatie van de invoering van 'personeelspunt'



Communicatie

Processen

Proces	Aanbieden van communicatieve ondersteuning aan het hele agentschap
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• We zorgen voor een vlotte interne communicatie zodat info tussen personen, afdelingen, enz. vlug doorstroomt. Mogelijke kanalen zijn extranet, nieuwsbrief, overleg, nota's, e-mail, personeelsfeest, onthaalmoment, enz. Interne communicatie draagt bij tot een goede werking van Wonen-Vlaanderen. Het verhoogt de transparantie en de betrokkenheid van de personeelsleden.• We bieden ondersteuning aan de afdelingen en het management i.k.v. externe communicatie, o.a. via:<ul style="list-style-type: none">○ Gebruiksvriendelijke redactieomgeving (website)○ Communicatieadvies (boodschap – kanaal)○ Organisatie van events○ Actieve beleidsopvolging i.k.v. externe communicatie○ Opnemen van persvragen en adviseren aan woordvoerder
Streefnorm	Werkend communicatieplan (uitvoeringsgraad 100%)
Indicatoren	Realisatiegraad van het communicatieplan Opvolging communicatiebeleid VO

Proces	Aanbieden van een overzicht van alle premies
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none">• We actualiseren jaarlijks de toepassing 'premiezoeker'• We stellen algemene informatie over premies ter beschikking via de woningpas• We personaliseren de informatie over premies door gegevens die beschikbaar zijn via het burgerloket en de premiezoeker te integreren in de Vlaamse Woningpas
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none">• We zien erop toe dat elke premie in Premiezoeker minstens één keer per jaar wordt geactualiseerd door een bevraging van de premieverstrekkers• We passen aan de hand van binnenkomende meldingen de premies en/of de inhoud opgenomen voor elke premie aan• De eigenaar van een woning kan via de woningpas algemene informatie raadplegen in verband met premies die bestaan voor zijn woning• De eigenaar van een woning kan via de woningpas zien of hij in aanmerking komt voor een premie voor zijn woning
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none">• Het aantal premies opgenomen in Premiezoeker• Het kwaliteitslabel per premie opgenomen in Premiezoeker

- De algemene informatie over premies is zichtbaar in de grafische tool woningkwaliteit
- Gepersonaliseerde informatie over premies is zichtbaar in de grafische tool woningkwaliteit

Proces	Aanbieden van eerstelijnsinformatie over wonen
Omschrijving	<p>In de mate van het mogelijke proberen we mensen een oplossing te bieden voor hun probleem, hetzij door het zoeken naar of aanbieden van een antwoord op hun vraag, hetzij door ze te verwijzen naar de instantie die hen het beste kan bijstaan.</p> <p>We bieden publicatiemateriaal aan en we zorgen voor een klantvriendelijke website waar de klant alle nodige info kan terugvinden. Via een communicatieplan brengen we in kaart wie wat wanneer nodig heeft en voorzien we de nodige instrumenten.</p>
Streefnorm	We proberen de vragen zo kort mogelijk op te volgen; er gelden geen procedurele termijnen, maar we leggen onszelf een antwoordtermijn op van maximaal twee weken.
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelingstermijn schriftelijke infovragen • Aantal ter beschikking gestelde publicaties • Aantal bezoekers op de website

Proces	Coördineren van het beantwoorden van, door het kabinet gestelde, vragen en bewaken van antwoordtermijnen
Omschrijving	We beantwoorden tijdig de verschillende soorten parlementaire vragen (actuele vragen, vragen om uitleg, interpellatie en schriftelijke vragen).
Streefnorm	<p>We zorgen ervoor dat de minister binnen de gestelde termijn antwoordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schriftelijke vragen: binnen de 3 weken moet een ontwerpantwoord bezorgd worden aan het kabinet • Vragen om uitleg: vragen om uitleg moeten op 3 à 4 dagen behandeld worden • Actuele vragen: actuele vragen moeten beantwoord tegen uiterlijk 13u van de dag dat de vraag gesteld wordt • Interpellatie: vragen worden binnen de week behandeld
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Behandelingstermijn van de verschillende soorten vragen • Aantal vragen



Projecten

Project	Heldere Taal
Wat en doel	<p>In 2018 en 2019 willen we verder werk maken van heerlijk helder communiceren.</p> <p>Heerlijk helder communiceren kost wel tijd en energie maar de investering loont de moeite. Niet alleen voor onze doelgroep, maar ook voor onszelf en onze organisatie.</p> <p>Stelselmatig zullen onze verschillende communicatiekanalen onder de loep worden genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website • Brieven • Nieuwsbrieven • Formulieren • Publicaties
Wanneer	2018-2019
Meetmethode	

Project	Lancering externe nieuwsbrieven
Wat en doel	In 2019 willen we onze intermediaire woonactoren en geïnteresseerde burgers beter informeren over Wonen-Vlaanderen en zijn werkzaamheden, over regelgeving rond wonen, over best practices, aankomende evenementen en studiedagen.
Wanneer	2019
Meetmethode	# nieuwsbrieven opgemaakt en verspreid in 2019

Klachtenmanagement

Proces	Behandelen van klachten
Omschrijving	We beantwoorden elke klacht tijdig en gepersonaliseerd.
Oorsprong	Klachtendecreet (1 juni 2001 en wijzigingen)
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • (Voorlopig) antwoord binnen de 45 werkdagen. • Minder dan 25% tweedelijnsklachten
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Gemiddelde doorlooptijd • Aantal onbeantwoorde klachten na 45 werkdagen • Aantal tweedelijnsklachten /aantal ontvankelijke klachten



Proces	Distillieren van pijnpunten en formuleren van verbetervoorstellen
Omschrijving	We willen met de kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de klachten bijdragen aan het voortdurend verbeteren van de dienstverlening van Wonen-Vlaanderen en van de regelgeving.
Oorsprong	Klachtendecreet (1 juni 2001 en wijzigingen) Ombudsnormen Intern klachtenreglement agentschap Wonen-Vlaanderen
Streefnorm	Halfjaarlijkse rapportering aan administrateur-generaal
Indicatoren	Verbetervoorstellen/probleemsignalering in jaarverslag en interne rapporten

ICT ondersteuning

Processen

Proces	Zorgen voor een klantvriendelijke ICT-ondersteuning tav de verschillende afdelingen
Omschrijving	Voor de uitwerking van een ICT-systeem, maken we een business analyse om de regelgeving op haalbaarheid te testen en werken we een functionele analyse uit die de organisatie en de programmeurs een goed beeld geeft van de te bouwen applicatie.
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • Een duidelijk bestek waarmee een resultaatsverbintenis kan worden bekomen • Gebruiksvriendelijke applicaties die zowel de interne als externe cliënten helpen om hun (woon)doelen te bereiken door hen een gemakkelijk instrument aan te reiken
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Totaal aantal gelogde bugs • Totaal aantal gelogde features • Aantal openstaande bugs • Aantal openstaande features • Oudste openstaande bug (in dagen) • Oudste openstaande feature (in dagen) • Aantal openstaande bugs ouder dan 3 maand • Aantal openstaande features ouder dan 3 maand

Projecten

Project	Portaal voor de woonactoren
Wat en doel	<p>De woonactoren dienen in het kader van de toepassing van het Toezichtbesluit tal van gegevens te bezorgen aan Toezicht: kwartaal- en/of jaarrapporteringen, agenda's en notulen van de bestuursvergaderingen, Tot op heden worden deze gegevens per e-mail aan het secretariaat van Toezicht bezorgd, dat zorgt voor de verdere verwerking.</p> <p>Om dit proces efficiënter te doen verlopen, werd in 2018 gestart met de ontwikkeling van een portaal. Via deze weg kunnen de actoren de gegevens rechtstreeks uploaden.</p> <p>Het portaal wordt ondergebracht binnen het Woonnet-kader van de VMSW, dat de vertrouwde omgeving is van de woonactoren.</p> <p>De ontwikkeling wordt in 2019 verder gezet en gefinaliseerd.</p>
Oorsprong	-
Wanneer	Continuering ontwikkeling 2018, finalisatie midden 2019.
Methode	Een voortgangsrapport

Project	Optimaliseren van de digitale toepassingen
Wat en doel	<p>We stemmen de verschillende informatiesystemen verder op elkaar af aangezien ze niet (altijd) compatibel zijn en niet met elkaar kunnen communiceren. Cruciale onderdelen zoals privacy van gegevens, het toegangsbeheer en standaardisatie moeten gecoördineerd vorm krijgen. We hebben daarom behoefte aan een uniform platform voor generieke componenten.</p> <p>Doelstelling: Creatie van light satelliet applicaties rond een gemeenschappelijk platform, welke alleen nog business specifieke logica bevatten. Volgende generieke componenten worden verder ontwikkeld in 2019: business logica, digitale formulieren, qlikview,...</p>
Wanneer	2019
Meetmethode	# ontwikkelde generieke componenten die aansluiten op de verschillende toepassingen

Project	Maximaal Digitaal
Wat en doel	<p>De Vlaamse overheid zet via het Maximaal Digitaal programma verder in op een mobiele én veilige digitale werkplek voor alle medewerkers. Binnen de O365 omgeving wordt één centrale plaats gecreëerd waar de medewerker op ieder moment vertrouwde programma's en bestanden kan vinden, ongeacht de locatie van de medewerker.</p>



	<p>Maximaal Digitaal is gebouwd op twee technische pijlers: veiligheid en cloud-based werken. Het doel is om de digitale werkplek zo gebruiksvriendelijk en maximaal mobiel mogelijk te maken.</p> <p>Onder begeleiding van Het Facilitair Bedrijf en dienstenleverancier HB-plus schakelt elke entiteit de verschillende O365 componenten (Outlook, Sharepoint, OneDrive, Skype voor Telefonie, Office-software,...) om naar de vereisten van Maximaal Digitaal.</p>
Wanneer	2019
Meetmethode	Bereikbaar- en beschikbaarheid van de verschillende O365-componenten bij de medewerkers

Project	Informatieveiligheid
Wat en doel	<p>Informatiebeveiliging is voor het agentschap Wonen-Vlaanderen van essentieel belang. Verschillende toepassingen binnen het agentschap bevatten immers tal van persoonsgegevens. Audit Vlaanderen voerde een audit uit aan de hand van een auditprogramma dat peilt naar de bescherming tegen deze kwetsbaarheden en bedreigingen volgens 20 auditthema's. Uit de auditopdracht bleek dat het agentschap Wonen-Vlaanderen een aantal acties onderneemt gerelateerd aan de beveiliging van gevoelige informatie en meer specifiek de beveiliging van persoonsgegevens. Deze initiatieven kaderen echter onvoldoende in een globaal informatiebeveiligingsbeleid met duidelijke prioriteiten en toegewezen rollen en verantwoordelijkheden. Dit hypothekeert de effectiviteit van ondernomen maatregelen en de efficiënte inzet van middelen en reflecteert in verschillende kritieke kwetsbaarheden en risico's.</p> <p>Aan de hand van de diverse aanbevelingen, werkte Wonen Vlaanderen een actieplan uit, gespreid over de tijd, om de diverse tekortkomingen weg te werken.</p>
Wanneer	2016-2019
Meetmethode	Het aantal gerealiseerde aanbevelingen

Juridische ondersteuning

Proces	Aanbieden van getrapte juridische ondersteuning aan de interne en externe collega's
Omschrijving	<p>We coördineren en bewaken de juridische coherentie van het recht betreffende de sociale huisvesting, door een gelijkaardige en gelijklopende adviesverlening, door naast de eerstelijnsadvisering ook een tweedelijnsadvisering te organiseren. We maken werk van overleg en kennisdeling tussen de verschillende juristen binnen het beleidsveld. Relevante juridische ontwikkelingen worden onder de aandacht gebracht.</p>



Ook in de ondersteuning van de raadsmanen en advocaten die de geschillen voeren wordt ingezet op kennisdeling en het bevorderen van een grondrechtenconforme juridische lezing en toepassing.

Oorsprong	-
Streefnorm	Juridische adviezen worden binnen de 2 weken gegeven
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • % juridische adviezen binnen de gestelde termijn • Overlegmomenten met juristen beleidsveld

Proces	Opvolgen van de lopende gerechtelijke procedures
---------------	---

Omschrijving	<p>We ondersteunen en volgen de advocaten op die Wonen-Vlaanderen aanstelt via openbare aanbesteding, procedureel en inhoudelijk. We koppelen intern terug met de dossierbehandelaars. We evalueren uitspraken en analyseren deze op relevantie voor het beleidsveld. Desgevallend wordt het beleid of de administratieve praktijk bijgestuurd i.f.v. de ontvangen uitspraak.</p>
--------------	---

Oorsprong	-
Streefnorm	-
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Lijst met lopende procedures met overzicht van de stand van zaken • Opvolging van overeenkomsten opgesteld in het kader van de overheidsopdrachtenprocedure

Facilitaire ondersteuning

Project	Vergroening van het wagenpark Wonen-Vlaanderen
----------------	---

Wat en doel	<p>Op vlak van mobiliteit kunnen we een bijdrage leveren om minder CO2 uit te stoten en ons energieverbruik terug te dringen. Wonen-Vlaanderen beschikt over een voertuigenvloot van ongeveer 42 personenwagens. Sinds 2016 zijn we gestart met de vervanging van oude wagens door hybride, meer milieuvriendelijke wagens.</p>
-------------	---

Wanneer	2016 – 2020
Meetmethode	Aantal hybride wagens



Organisatiebeheersing

Proces	Monitoren van processen en beheersmatige projecten
Omschrijving	Via een gecentraliseerde tool monitoren we de voortgang van doelstellingen, processen en projecten. Aan de hand van mijlpalen en meetwaarden stellen we een periodieke rapportering voor het management ter beschikking.
Oorsprong	-
Streefnorm	Maandelijks wordt intern (management) en extern (OKA) gerapporteerd via een gecentraliseerde tool.
Indicatoren	Rapportering

Proces	Monitoren van de beleidsprojecten
Omschrijving	We staan in voor de opmaak, evaluatie en bijsturing van de regelgeving in het beleidsveld Wonen. We organiseren hiervoor overleg met de woonactoren en de betrokken agentschappen in het beleidsveld. We actualiseren het overzicht van de evolutie van de regelgeving en rapporteren daarover in de verschillende overlegorganen en op verzoek.
Oorsprong	-
Streefnorm	Maandelijks wordt intern (management) en extern (OKA) gerapporteerd via een gecentraliseerde tool.
Indicatoren	rapportering

Proces	Vorbereiden van de beleidsnota en de beleidsbrieven
Omschrijving	We leveren jaarlijks een insteek voor de beleidsbrief van de minister
Oorsprong	-
Streefnorm	Ten laatste een week voor de termijn voorzien in de vastgestelde kalender wordt een ontwerp bezorgd aan de minister
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none">• Verzamelen input voor de beleidsbrief bij verschillende afdelingen en de VMSW• Ontwerp voor de jaarlijkse beleidsbrieven bezorgd aan de minister



Evaluatie ondernemingsplan 2018

Organisatieontwikkeling en HRM

Jaarlijks wordt de HR- en personeelsplanning van Wonen-Vlaanderen bijgestuurd i.f.v. het realiseren van de doelstellingen en de evoluties binnen de organisatie.

In 2018 werd hierbij als volgt tewerk gegaan:

- Bijsturing van de strategische HR planning: naar aanleiding van een strategisch managementseminarie en een personeelsdag in 2017, werd begin 2018 een actieplan opgemaakt om het welbevinden van de medewerkers te verhogen en de werking van onze organisatie te verbeteren. Deze acties werden doorvertaald naar (onder meer) de HR planning.
- Binnen het kader van het personeelsplan 2016, en rekening houdende met de opgelegde 'koppenbesparing' wordt de personeelsinzet meerdere malen per jaar gemonitord en geoptimaliseerd adhv de bespreking van een aantal gestructureerde personeelsnota's op het directiecomité.

De uitvoering van deze HR- en personeelsplanning is in dit ondernemingsplan terug te vinden onder OD 5.4, hoofdstukken 5, 6 en 8 (resp. welzijn, diversiteit en personeelsplanning). De belangrijkste realisaties over 2018 betreffen:

- De invoering en de evaluatie van PTOW
- Het opstarten van een leiderschapstraject ism een externe partner om het kwaliteitsvol leidinggeven in de organisatie te verbeteren
- De voorbereiding van de invoering van de functieclassificatie
- De opmaak en uitvoering van een operationeel vormingsplan
- De optimalisatie van het instroomproces voor nieuwe medewerkers
- Uitvoeren van de beslissingen van het directiecomité mbt de personeelsbezetting, door middel van interne mobiliteit, aanwervings- of bevorderingsprocedures
- Het uitvoeren van de acties voorzien in het globaal preventieplan en bijhorend jaaractieplan: het organiseren van een welzijnsdag voor alle medewerkers, het opstarten van een aanwezigheidsbeleid, ... (zie ook hoofdstuk 5)

In 2018 werd ook met grote inzet verder gewerkt aan het project 'functieclassificatie'.

Wonen-Vlaanderen koos in 2018 verder voluit voor 'plaats- en tijdonafhankelijk werken' (PTOW). Dat betekent dat elk personeelslid, wiens functie zich ertoe leent, voortaan zelf kan kiezen waar en wanneer hij of zij best werkt. Het garanderen van de kwaliteit van de dienstverlening staat daarbij centraal. De medewerkers blijven natuurlijk voldoende beschikbaar en bereikbaar voor burgers en collega's. Hiertoe werd een algemeen PTOW-afsprakenkader op agentschapsniveau uitgewerkt dat verder verfijnd werd op afdelings- en teamniveau. De verschillende afsprakenkaders zijn in werking getreden vanaf december 2017. We stappen ook af van tijdsregistratie en evolueren naar een kwalitatieve prestatiemeting. De verschillende diensten werken nu verder aan systemen om een degelijke opvolging te kunnen doen van de werkzaamheden. In het najaar 2018 werd de toepassing van PTOW binnen Wonen-Vlaanderen geëvalueerd op agentschapsniveau. Dit gebeurde aan de hand van twee gestructureerde enquêtes: één voor leidinggevend en één voor medewerkers. Over het algemeen was deze evaluatie positief, met een aantal aandachtspunten. De resultaten van de evaluaties worden begin 2019 vertaald in een actieplan dat een aantal bijsturingen, verduidelijking van een aantal principes en een aantal communicatieacties zal bevatten.

Communicatie

In 2018 gaf de cel communicatie uitvoering aan verschillende opdrachten. Naast de min of meer reguliere taken zoals de opmaak van een jaarverslag, het onderhouden en actualiseren van de website, de voorbereiding en deelname aan batibouw, het schrijven, actualiseren en grafisch opmaken van publicaties, de zorg voor een vlotte interne informatiedoorstroom via interne nieuwsbrieven en de communicatie van beslissingen van het directiecomité,... ging ook bijzondere aandacht naar:

- de mediacampagne van het Vlaams Woninghuurdecreet
- Lancering van een nieuw intranet op de Sharepointomgeving

In 2016 schakelde het agentschap Wonen-Vlaanderen over naar een sharepointomgeving waarbij op een gemakkelijke manier kan samengewerkt worden aan documenten en informatie gemakkelijk kan gedeeld worden. In 2017 werd gestart met een analyse om het extranet en sharepoint met elkaar te integreren. Het project beoogt het gemakkelijk toegankelijk maken van informatie van ondersteunende diensten (HR, IT, Logistiek,...) die nuttig is voor de medewerkers. In 2018 werd het nieuwe intranet op Sharepoint gelanceerd en bekend gemaakt via interne communicatie en inforondes.

- Project Vlaamse overheid - Heerlijk Heldere Taal

Wonen-Vlaanderen keek in 2018 alle (type)brieven na en verbeterde waar nodig. Bij meer dan de helft van de klachten- en hulpvragen over concrete dossiers blijken communicatieproblemen mee een rol te spelen. De boodschap werd niet of fout begrepen of de lezer weet niet tot wie zich te wenden.

Bij de klachtenbehandeling stellen we vast dat een hertaling van dezelfde inhoud als in eerdere boodschappen vaak voldoende is. Daarvoor werden de brieven die naar burgers worden gestuurd nagekeken en verbeterd.

ICT

In 2018 werd verder ingezet op het uitbouwen en stabiliseren van een centraal IT-platform met een aantal generieke componenten. Verschillende doeltoepassingen maken nu gebruik van de verschillende services (scanmodule, documentenmodule, single sign-on) die het generiek platform aanbiedt. Verder zijn nu ook de interne toepassingen aangesloten op een centrale ldap waardoor het gebruikersbeheer vanuit 1 systeem kan aangestuurd worden.

Op gebied van klantvriendelijke ICT-ondersteuning t.a.v. de verschillende afdelingen werd ingezet op een gecentraliseerde interne eerstelijns-ondersteuning bij problemen met de digitale werkplek.

Bij de ontwikkelingsprojecten werd de ingeslagen weg van gestructureerd projectmanagement verder gezet. Een business analyse om de regelgeving op haalbaarheid te testen en een functionele analyse om de programmeurs een goed beeld te geven van de te bouwen applicatie worden maximaal voorzien. Daarnaast is het de bedoeling om telkens voldoende tijd in te calculeren om gedane ontwikkeling afdoende te testen alvorens deze in productie gezet worden, iets wat bij eerdere ontwikkelingen een heikel punt bleek.

Er is bijzondere aandacht gegaan naar de ontwikkeling van de generieke of afdelingsoverschrijdende projecten. de woonactoren.



Het portaalproject bestaat uit volgende eindgebruikersfunctionaliteiten: bestuursvergaderingen, overheidsopdrachten, bestuur (kapitaalstructuur en bestuurdersmandaten), vaststellingen en bestandsuitwisseling. De ontwikkeling van het project verloopt zoals gepland. Dit betekent concreet dat de eerste drie onderdelen intussen volledig zijn geïmplementeerd. Voor deze onderdelen is de connectie met het CRM-systeem - dat binnen de afdeling Toezicht wordt gebruikt voor de dossieropvolging - tevens operationeel.

Daarnaast werden de beveiliging en de integratie met het gebruikersbeheer van de Vlaamse overheid geregeld. Het beheer van de applicatie werd zo opgezet dat dit vanuit CRM zal gebeuren. Dit betekent onder meer dat in CRM kan aangegeven worden wie namens welke woonactor toegang krijgt tot de portaal-site.

Met het oog op een maximale flexibiliteit werd tevens een CMS-functionaliteit voorzien, zodat de tekstuele inhoud (en eventueel ook de bijhorende bestanden) op een generieke manier kan beheerd worden, waarbij de zichtbaarheid van de gegevens kan bepaald worden in functie van het type woonactor. Ook hiervoor gebeurt het beheer vanuit CRM.

Voor de twee resterende onderdelen (vaststellingen en bestandsuitwisseling) is de functionele analyse reeds uitgevoerd; de implementatie hiervan zal in de periode januari-maart 2019 gebeuren. Indien dit probleemloos verloopt zou de portaal-site dan gefaseerd kunnen uitgerold worden vanaf april.

Gemeenten:

Ter voorbereiding werd een inventaris gemaakt van de impact van de gemeentefusies op de diverse toepassingen zowel op functioneel vlak als op rapporteringsniveau. Daarnaast werd een generieke tool ontwikkeld om de adressen in de verschillende toepassingen te updaten en aan te vullen met nieuwe info omtrent BEST-adressen.

In het licht van eventueel toekomstige gemeentefusies werd gekozen voor een generieke aanpak zodat een volgende fusieronde vlot kan ingewerkt worden.

Voor het merendeel van de interne toepassingen zullen de noodzakelijke ontwikkelingen operationeel zijn vanaf de inwerkingtreding op 1 januari 2019. Dit houdt concreet in dat waar nodig bestaande dossiers overgezet zijn naar het nieuwe adres en dat het mogelijk is nieuwe dossiers aan te maken op adressen in de nieuwe gemeenten.

Voor de toepassingen die op termijn zullen uitgefaseerd worden is een manueel aanpassingstraject voorzien via de rapportering.

Het afgelopen jaar werden verschillende initiatieven op vlak van informatieveiligheid genomen (zie ook toelichting onder 4.1). Naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) op 25 mei 2018 werden de volgende maatregelen genomen over bewustwording bij de medewerkers, transparantie naar burgers en medewerkers:

- Organisatie van opleidings-/infosessies
- Communicaties in de interne nieuwsbrieven
- Communicaties op extranet
- Beantwoorden van diverse vragen naar aanleiding van de opleidingen
- Opmaken van een verwerkingsregister aan de hand van interviews met de diverse medewerkers



Waar mogelijk werden applicaties aangepast aan de vereisten rond informatieveiligheid. De vereisten brengen echter ook relatief hoge investeringen met zich mee, die niet altijd proportioneel zijn ten opzichte van de risico's en de kans dat er zich problemen zouden stellen op vlak van informatieveiligheid. Dit geldt vooral voor de toepassingen mbt de uitdovende stelsels maar ook voor de toepassingen die uitgefaseerd en vervangen worden door moderne applicaties. Meer bepaald gaat het hier over de volgende toepassingen: ontwikkeling van VLOK voor de opvolging van woningkwaliteitsdossiers, de ontwikkeling van digireno voor de behandeling van renovatiedossiers, het huursubsidieplatform voor de opvolging van diverse huursubsidiestelsels en huurpremie.

In 2019 zal het Agentschap de nodige capaciteit voorzien om de veiligheid van onze informatie te verhogen en prioriteit te geven aan:

- de aansluiting van de relevante toepassingen op ACM/IDM zodat de risico's op vlak van architectuur en beveiliging verder gereduceerd worden.
- De verdere uitwerking van de informatieclassificatie op basis van het model van de Vlaamse Overheid
- De verdere implementatie van de loggingstrategie
- De versleuteling van de communicatie van interne toepassingen
- Het actualiseren en opmaken van documentatie van systemen, geïnstalleerde software, ontwikkelde toepassingen

De evaluatie van de afdelingsspecifieke ICT-ontwikkelingsprojecten (oa. VLOK, digiReno,...) wordt behandeld onder de respectievelijke strategische en operationele doelstellingen.

Organisatiebeheersing

In 2016 werd, vertrekkende van het meerjarenplan 2015-2019 - waarin de (ver)nieuw(d)e beleids- en beheerdoelstellingen werden vastgelegd en de processen werden gedefinieerd, opgesplitst naar de strategische en operationele doelstellingen – gestart met procesbeheer. Er werd een olijsting gemaakt van wat al aanwezig is m.b.t. procesbeschrijvingen, risicoanalyse en indicatoren binnen de organisatie. Vervolgens werd gestart met het uitschrijven van processen met behulp van een standaardjabloon, waarbij het sjabloon uit verschillende delen bestaat, nl.

- een beschrijving van de doelstellingen van het proces (koppeling aan operationele en strategische doelstelling)
- een uitgetekende procesflow
- een stapsgewijze beschrijving van het procesverloop + koppeling naar systeem van registratie en checklist van documenten
- een risico-identificatie fiche, waarbij elk risico wordt ingeschat
- een indicatorenfiche

Voor de reeds uitgeschreven processen werden via de rapporteringstool verschillende rapporten ontwikkeld dewelke een zicht geven op de voortgang van de betrokken businessprocessen.

Dit project zal in 2018 en 2019 verder worden uitgewerkt, onder meer in functie van de realisatie van de aanbevelingen van Audit Vlaanderen m.b.t. risicomanagement (meer toelichting hieronder bij 4.1).



Werkingskredieten BO19

Deze kredieten hebben betrekking op de volledige werking van de organisatie.

BA	omschrijving	VAK	VEK
QA600	Lonen	16 346	16 346
QD603	Communicatie	459	459
QD604	E-gov	484	428
QA603	Informatica – werkingskosten	753	645
QA604	Informatica – investeringen	2 470	2 580



Voor één, bijkomend, inherent belangrijk risico m.b.t. het thema ‘ICT’ was Wonen-Vlaanderen zich bewust van de lage mate van risicobeheer. Audit Vlaanderen beveelt aan om hiervoor aanvullende beheersmaatregelen te implementeren.

Het directiecomité van het agentschap aanvaardde alle aanbevelingen en stelde hiervoor een actieplan op.

Voor de openstaande aanbevelingen inzake risicomanagement heeft het agentschap via de opmaak van een uitgebreid plan van aanpak, gebaseerd op de 12 elementen van het maturiteitsmodel van Audit Vlaanderen, in 2018 de basis gelegd voor de implementatie van een gestructureerd systeem van risicomanagement. Wonen-Vlaanderen treedt in dat verband de vaststellingen en aanbevelingen van Audit Vlaanderen omtrent haar risicomanagement (2017) bij en vindt het in deze eerste fase eveneens vooral van belang om een duidelijk en gedragen kader te creëren.

Vooraleer dus effectief tot “risico-identificatie en -evaluatie” en het daaropvolgende “risicobeheer” volgens de regels van de kunst te kunnen overgaan, was het primordiaal om eerst samen met het management een duidelijk kader (m.i.v. een risicostrategie) uit te werken in functie van een incrementele implementatie van het risicomanagement.

Het directiecomité van Wonen-Vlaanderen heeft na een grondige discussie begin september 2018 dit plan van aanpak aangenomen en engageert zich daarmee om het risicomanagement de komende jaren in te bedden in de werking van het agentschap. Om te waarborgen dat het risicomanagement voldoende kwalitatief wordt uitgebouwd, besliste het directiecomité tegelijk om in de opstartfase samen te werken met een externe partner. Wonen-Vlaanderen heeft de intentie om daarvoor een beroep te doen op het nieuwe raamcontract dat hieromtrent de komende maanden binnen de Vlaamse overheid zal worden afgesloten.

In 2018 werd ook verder ingezet op acties om de openstaande aanbevelingen in het kader van de thema-audit Informatieveiligheid verder te realiseren. Deze werden nog niet helemaal gerealiseerd, onder meer omwille van het feit dat de hoge investeringen niet altijd proportioneel zijn ten opzichte van de risico’s en de kans dat er zich problemen zouden stellen op vlak van informatieveiligheid. Dit geldt vooral voor de niet-webontsloten toepassingen m.b.t. de uitdovende stelsels maar ook voor de toepassingen die uitgefaseerd worden. Meer bepaald worden de uitgefaseerde toepassingen vervangen door de volgende applicaties: VLOK voor de opvolging van woningkwaliteitsdossiers, digireno voor de behandeling van renovatiedossiers, het huursubsidieplatform voor de opvolging van diverse huursubsidiestelsels en huurpremie. De beslissing om niet meer te investeren in bepaalde toepassingen qua informatieveiligheid zal in 2019 worden geëvalueerd en desgevallend gewijzigd op basis van een kosten/baten analyse, dan wel een risicoanalyse.

Deze redenen en omstandigheden zorgden ervoor dat de indicator tijdigheid en aanvaardbaarheid van streefdata m.b.t. de realisatie van aanbevelingen gedaald is ten aanzien van vorig jaar. Het agentschap is zich hiervan bewust en heeft om die reden beslist om de capaciteit te verhogen en dus meer mensen in te zetten op informatieveiligheid, zodat er dringend verder werk gemaakt kan worden om deze aanbevelingen inzake informatieveiligheid zo snel mogelijk te realiseren en zo de bijhorende risico’s in te perken.



4.2 UITVOERING KERNTAKENPLANNEN

De uitvoering van het kerntakenplan van Wonen-Vlaanderen heeft meerdere jaren in beslag genomen. Er moeten wetten, decreten en besluiten worden aangepast. Wonen-Vlaanderen moet haar werking bovendien grondig heroriënteren.

De Vlaamse Regering besliste op 13 mei 2016 dat o.m. de projecten m.b.t. de kerntakenplannen in TRAJECT worden ingevoerd en dat ook de rapportering erover via die monitoringtool verloopt. Hieronder is de laatste stand van zaken uit TRAJECT weergegeven aangaande de uitvoering van het kerntakenplan van Wonen-Vlaanderen.

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

Afbouw: adviseren voor gemeentelijke toewijzingsreglementen

Project info

Omschrijving Afbouw: Adviseren over gemeentelijke toewijzingsreglementen

Startdatum 17.07.2015

Einddatum 31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Nog niet gestart	Ter voorbereiding van het beleidsvoornemen om een grondige administratieve vereenvoudiging van het Kaderbesluit Sociale Huur en een verhoging van de lokale autonomie door te voeren, werd de huidige regelgeving - met daarin het instrument 'lokaal toewijzingsreglement' - geëvalueerd. Het Steunpunt Wonen voerde deze evaluatie uit in het kader van een ad-hoc onderzoeksopdracht en leverde in het voorjaar van 2017 zijn eindrapport af. Momenteel wordt bekeken in welke mate de beleidsaanbevelingen vertaald kunnen worden in regelgeving.



Afbouw: adviseren van ruimtelijke plannen en milieueffectenrapporten

Project info

Omschrijving	Afbouw: Adviseren van ruimtelijke plannen en milieueffectenrapporten
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarthelft	Gerealiseerd	<p>Op 1 juli 2016 bekrachtigde de Vlaamse regering het decreet “tot wijziging van de regelgeving voor ruimtelijke uitvoeringsplannen teneinde de planmilieueffectrapportage en andere effectbeoordelingen in het planningsproces voor ruimtelijke uitvoeringsplannen te integreren door wijziging van diverse decreten”. Als gevolg van dat wijzigingsdecreet werd de lijst met adviesinstanties in het kader van voorontwerpen van ruimtelijke uitvoeringsplannen aangepast. Dat gebeurde bij besluit van de Vlaamse Regering van 17 februari 2017 “betreffende het geïntegreerde planningsproces voor ruimtelijke uitvoeringsplannen, planmilieueffectrapportage, ruimtelijke veiligheidsrapportage en andere effectbeoordelingen”. De adviesbevoegdheid van Wonen-Vlaanderen werd echter niet afgeschaft, het toepassingsgebied werd beperkt.</p> <p>Wonen-Vlaanderen is voortaan bevoegd om een advies te verlenen als de gronden, gelegen binnen de grenzen van het ruimtelijk uitvoeringsplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • volgens de bestaande plannen van aanleg of uitvoeringsplannen geheel of ten dele zijn bestemd als woonuitbreidingsgebied, woonreservegebied, of een daarmee vergelijkbaar gebied; • de bestemming woongebied of een ermee vergelijkbaar gebied verkrijgen in afwijking van de bestaande plannen van aanleg of uitvoeringsplannen, voor zover de bestemmingswijziging betrekking heeft op een oppervlakte van ten minste één hectare. <p>Een volledige personeelsafbouw kan op deze taak momenteel niet worden gerealiseerd en in de toekomst zal waarschijnlijk een minimale personeelsinzet nodig blijven.</p>



Afbouw: adviseren van woonprogrammatie (advies aan gemeente in eerste fase, attestering werving sociale woonprojecten koop en huur)

Projectinfo

Omschrijving Afbouw: Adviseren van woonprogrammatie (advies aan gemeente in eerste fase; attestering verwerving sociale woonprojecten koop en huur)

Overkoepelend project

Startdatum 17.07.2015

Einddatum 31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Gerealiseerd	Het Procedurebesluit Wonen van 25 oktober 2013, en de rol van Wonen-Vlaanderen daarin, is in 2015 aan een evaluatie onderworpen. Doel is het programmatieproces te vereenvoudigen en te versnellen, een grotere autonomie te geven aan de actoren en meer beleidsruimte geven aan gemeenten voor lokale regie. Het nieuwe Procedurebesluit Wonen zal tevens rekening houden met de conclusies van de paritaire commissie 'decentralisatie'. Dat betekent dat het verplichte en bindend advies vanwege Wonen-Vlaanderen bij een project niet langer vereist is. Op 14 juli 2017 hechtte de Vlaamse regering haar definitieve goedkeuring aan het nieuwe Procedure Besluit Wonen. De nieuwe procedureregels zijn op 1 november 2017 in werking getreden. Op dat moment verviel ook de advisering van woonprojecten door Wonen-Vlaanderen. De subsidies voor sociale koopwoningen en sociale kavels zijn stopgezet. Daardoor vervalt de opdracht van Wonen-Vlaanderen om de ligging van een project in een bestaande woonkern te attesteren, vereist om subsidies te krijgen (SV) of om het subsidiepercentage te bepalen (SBE en SSI koop). Voor SSI bij zuivere huurprojecten en bij gemengde projecten (max. 20% koop en de rest huur) blijft deze attestering vooralsnog gehandhaafd. Er wordt momenteel gezocht naar een alternatief voor het criterium van de ligging in een bestaande woonkern dat geen of een beperktere personeelsinzet vergt van Wonen-Vlaanderen en van de VMSW. Met Ruimte Vlaanderen werden de resultaten



besproken van een onderzoeksproject dat de knooppuntwaarde van locaties en de nabijheid van het aanbod aan voorzieningen in kaart gebracht heeft. Dit zal verder bekeken worden. Maar een volledige personeelsafbouw kan op deze taak momenteel niet worden gerealiseerd en in de toekomst zal waarschijnlijk een minimale personeelsinzet nodig blijven.



Afbouw: behandelen dossiers verwaarlozing en inventarisbeheer

Projectinfo

Omschrijving	Afbouw: Behandelen dossiers verwaarlozing en inventarisbeheer
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Gerealiseerd	<p>Het decreet houdende diverse fiscale bepalingen werd aangenomen door het Vlaams parlement op 22 december 2016 en bekrachtigd en afgekondigd door de Vlaamse regering op 23 december 2016. Door dit decreet worden de bevoegdheden en taken inzake het bestrijden van verwaarlozing aan de gemeenten toevertrouwd. Deze bepalingen traden in werking op 1 januari 2017. Er werden geen overgangsmaatregelen voorzien.</p> <p>Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft begin 2017 ter ondersteuning een modelreglement voor de gemeenten uitgewerkt en de gemeenten en betreffende eigenaars op de hoogte gebracht.</p>



Afbouw: beleidsontwikkeling implementatie zesde staatshervorming

Projectinfo

Omschrijving	Afbouw: Beleidsontwikkeling implementatie zesde staatshervorming
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Gerealiseerd	Tijdelijke personeelsinzet die kaderde in de implementatie van de Zesde Staatshervorming voor wat de aspecten over wonen betreft. Is intussen afgerond.



Afbouw: opvolgen van BSO en uitvoering van 2-jaarlijkse voortgangstoetsen

Projectinfo

Omschrijving	Afbouw: Opvolgen van BSO en uitvoering 2-jaarlijkse voortgangstoetsen
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Op schema	Het decreet van 14 oktober 2016 “houdende wijziging van diverse decreten m.b.t. wonen” heeft de gemeentelijke objectieven voor sociale koopwoningen en sociale kavels afgeschaft. Het BSO stemt voortaan overeen met het gemeentelijk objectief voor sociale huurwoningen, waarvan de streefdatum is verlegd naar 31 december 2025. De uitvoering van de tweejaarlijkse voortgangstoetsen wordt bijgestuurd. Momenteel is de beleidskeuze gemaakt dat Wonen-Vlaanderen het geplande en gerealiseerde sociaal woonaanbod (huur-koop-kavels) op gemeentelijk niveau blijft meten. Gemeenten die niet op schema zitten om hun BSO te behalen, moeten nog steeds een plan van aanpak opmaken dat door Wonen-Vlaanderen zal worden beoordeeld. Als het plan van aanpak negatief wordt beoordeeld, dient de gemeente in kwestie een overeenkomst te sluiten met sociale woonactor. Wonen-Vlaanderen en VMSW organiseren hiervoor een begeleidend overleg.



Afbouw: toekennen belastingvermindering voor wie geld leent aan bepaalde personen om te renoveren

Projectinfo

Omschrijving	Afbouw: Toekennen belastingvermindering voor wie geld leent aan bepaalde personen om te renoveren
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	op schema	Met de definitieve goedkeuring van het ontwerp van decreet houdende de rationalisering van fiscale gunstmaatregelen zullen er vanaf 1 januari 2019 geen toekenningen meer zijn. Het behandelingsproces van nieuwe aanvragen valt dus vanaf die datum weg. De opvolging en de attesteringen van de lopende belastingverminderingen blijven behouden tot de uitdoving van de laatste lening.



Afbouw: toezicht houden op tegemoetkomingen

Projectinfo

Omschrijving Afbouw: toezicht houden op tegemoetkomingen

Startdatum 17.07.2015

Einddatum 31.05.2019

Status info

Periode Status Duiding

2018 - eerste jaarhelft Gerealiseerd Sedert medio 2015 worden er geen controles steekproefsgewijs op dossiers renovatiepremies nog uitgevoerd.



Optimalisatie: Ondersteunen van gemeenten mbt leegstandregisters

Projectinfo

Omschrijving	Optimalisatie: Ondersteunen van gemeenten mbt leegstandsregisters
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Gerealiseerd	Het decreet van 14 oktober 2016 "houdende wijziging van diverse decreten m.b.t. wonen" schrapt alle verplichtingen van de gemeenten op het vlak van leegstandsbestrijding. De gemeente is niet langer verplicht om een leegstandsregister bij te houden en periodiek te actualiseren; er zullen geen subsidies meer verstrekt worden voor de opmaak en actualisatie van het leegstandsregister; het minimale heffingsbedrag bij de gemeentelijke leegstandsheffing wordt geschrapt, net als de regeling m.b.t. de uitzonderlijke gewestelijke leegstandsheffing. De rol van Wonen-Vlaanderen zal zich voortaan toespitsen op de ondersteuning van de gemeenten op het vlak van leegstand.



Optimalisatie: ondersteunen van gemeenten m.b.t. lokaal woonbeleid

Projectinfo

Omschrijving	Optimalisatie: Ondersteunen van gemeenten mbt lokaal woonbeleid
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Op schema	<p>Wonen-Vlaanderen blijft ook in de toekomst inzetten op de ondersteuning van de gemeenten bij de uitvoering van hun lokaal woonbeleid, maar door de ver doorgedreven inkrimping van de VTE-inzet zullen er prioriteiten gesteld moeten worden. Samen met het beleid is een traject opgestart om duidelijk af te lijnen wat Vlaanderen van de gemeenten verwacht op het vlak van lokaal woonbeleid, en wat de gemeenten van Vlaanderen verwachten.</p> <p>In 2016 werd een eerste aanzet gegeven voor de aflijning van de verwachtingen van Vlaanderen ten aanzien van de gemeenten. Die oefening mondde uit in het BVR van 8 juli 2016 houdende subsidiëring van intergemeentelijke projecten ter ondersteuning van het lokaal woonbeleid. Dat besluit omvat een subsidiekader voor intergemeentelijke samenwerking op het vlak van wonen voor de periode 2017-2019. In het najaar van 2017 heeft Wonen-Vlaanderen een traject opgestart dat iis uitgemond in het besluit van de Vlaamse Regering van 16 november 2018 over het lokaal woonbeleid. Dat besluit bundelt alle regelgeving voor wonen die van toepassing is op lokale besturen. In het najaar van 2018 zal Wonen-Vlaanderen een aangepast ondersteuningsaanbod uitwerken.</p>



Optimalisatie: terugvorderen van onterecht genoten tegemoetkomingen

Projectinfo

Omschrijving	Optimalisatie: Terugvorderen van onterecht genoten tegemoetkomingen
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Gerealiseerd	Het proces is geoptimaliseerd.

Optimalisatie: Toekennen van de renovatiepremie

Projectinfo

Omschrijving	Optimalisatie: Toekennen van de renovatiepremie
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Stopgezet	Het kerntakenplan werd opgesteld met als uitgangspunt dat in de nieuwe regelgeving kastickets van doe-het-zelvers niet langer aanvaard werden als verantwoording voor het bekomen van de renovatiepremie. Dit uitgangspunt werd verlaten in de finale besluitvorming door de Vlaamse Regering.



Optimalisatie: Toezicht houden op actoren (SHM's, sociale woonorganisaties, gemeenten, ...)

Projectinfo

Omschrijving	Optimalisatie: Toezicht houden op actoren (SHM's, sociale woonorganisaties, gemeenten, ...)
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarhelft	Gerealiseerd	Na een proeftraject in 2015 werd in 2016 gestart met de voorziene hervorming van het toezicht op de sociale woonactoren door de uitbouw van een basistoezicht op essentie aangevuld met periodieke globale onderzoeken per actor om de 5 jaar; het aldus bekomen risicoprofiel van een actor kan vervolgens aanleiding geven tot een toezicht op afstand voor de actor die handelt conform de regelgeving en de regels van behoorlijk bestuur of tot een verhoogd toezicht bij vaststelling van ernstige inbreuken op de regelgeving of de regels van behoorlijk bestuur.



Optimalisatie: Visiteren SHM's (ter verbetering van prestaties)

Projectinfo

Omschrijving	Optimalisatie: Visiteren SHM's (ter verbetering van prestaties)
Startdatum	17.07.2015
Einddatum	31.05.2019

Status info

Periode	Status	Duiding
2018 - eerste jaarmidde	Gerealiseerd	Het Erkenningenbesluit van 22 oktober 2010 voorziet in een procedure voor de beoordeling van prestaties van sociale huisvestingsmaatschappijen. De eerste visitatieronde eindigt in het najaar van 2016. Het prestatie-meetsysteem werd in de loop van 2015 geëvalueerd. Het evaluatierapport leidde tot een aanpassing van het Erkenningenbesluit. Ook het draaiboek prestatiebeoordeling zal gewijzigd worden met het oog op de tweede ronde van de visitaties, die in 2017 een aanvang neemt. SHM's wordt voortaan om de zes jaar – in plaats van de huidige vier jaar – gevisiteerd als er geen aanwijzingen zijn dat een SHM niet zelfstandig de nodig aandacht schenkt aan prestatieverbetering of voldoende goede prestaties levert. Er gaat prioritair aandacht naar SHM's waarvan het verbeterpotentieel erg groot is, evenals naar SHM's waar schaalvoordelen mogelijk zijn door samenwerking of fusie met andere SHM's. Dat alles impliceert een verminderde werklast voor Wonen-Vlaanderen. Als gevolg van de keuzes in het kerntakenplan is bovendien voor geopteerd om de visitatieraad meer zelf te responsabiliseren en de ondersteunende rol van Wonen-Vlaanderen terug te schroeven.



Projecten kerntaken	Geplande daling VTE	Gerealiseerde daling VTE	Duiding
Beleidsontwikkeling implementatie zesde staatshervorming	0,52	0,52	Door de afbouw van het proces is 0.52 VTE vrijgekomen
Ondersteunen van gemeenten mbt leegstandsregisters	0,93	0,93	Door de optimalisatie van het proces is 0.93 VTE vrijgekomen
Ondersteunen van gemeenten mbt lokaal woonbeleid	2,4	2,40	De vooropgestelde afname van VTE-inzet is gerealiseerd
Visiteren SHM's (ter verbetering van prestaties)	0,5	0,50	De vooropgestelde afname van VTE-inzet is gerealiseerd
Adviseren van ruimtelijke plannen en milieueffectenrapporten	1,26	0,86	Van de vooropgestelde afbouw van VTE-inzet is reeds 0.86 VTE gerealiseerd.
Adviseren van woonprogrammatie (advies aan gemeente in eerste fase; attestering verwerving sociale woonprojecten koop en huur)	2,33	1,72	Van de vooropgestelde afbouw van VTE-inzet is reeds 1.72 VTE gerealiseerd
Opvolgen van BSO en uitvoering 2-jaarlijkse voortgangstoetsen	0,47	0,00	Gezien de beleidskeuze om de gemeenten te blijven opvolgen, blijft de huidige VTE-inzet voorlopig behouden. Momenteel worden twee pistes onderzocht die zouden kunnen leiden tot een VTE-afbouw. Enerzijds onderzoekt de VMSW of zij de evolutie van het sociaal woonaanbod kan monitoren. Naar aanleiding van de opmaak van het BVR Lokaal Woonbeleid zal bekeken worden of de woonparameters die de gemeenten aan Vlaanderen moeten bezorgen (gegevens sociaal woonaanbod; plan van aanpak), in BBC geïntegreerd kunnen worden.



Behandelen dossiers verwaarlozing en inventarisbeheer	3,23	3,23	De vooropgestelde afbouw van VTE is gerealiseerd.
Toekennen belastingvermindering voor wie geld leent aan bepaalde personen om te renoveren	0,1	0,00	Project zit op schema
Toekennen van de renovatiepremie	1,5	0,00	Project is stopgezet
Adviseren over gemeentelijke toewijzingsreglementen	0,5	0,00	Nog geen VTE-inzet afgebouwd
Toezicht houden op tegemoetkomingen	0,1	0,10	Door de afbouw van het proces is 0.1 VTE vrijgekomen
Terugvorderen van onterecht genoten tegemoetkomingen	1,00	1,00	Door de optimalisatie van het proces is 1 VTE vrijgekomen
Toezicht houden op actoren (SHM's, sociale woonorganisaties, gemeenten,...)	4,00	4,00	Door de optimalisatie van het proces zijn 4 VTE vrijgekomen
TOTAAL	18,84	15,26	



4.3 OPVOLGING PERSONEELSBESPARING

De Vlaamse Regering wil tegen het einde van de legislatuur het aantal personeelsleden doen dalen met 1950 koppen. Het aandeel van Wonen-Vlaanderen bedraagt hierin 31 koppen. Bij de begrotingsopmaak 2017 werd overeengekomen met MOW dat Wonen-Vlaanderen hierbovenop 8 koppen extra zal besparen in ruil voor een budgettaire compensatie. Hiernaast werd in het kader van het woninghuurdecreet een personeelsimpact van 6 VTE's goedgekeurd om invulling te geven aan de taken mbt de huurwetgeving die werd overgeheveld vanuit het federale niveau. Dit maakt dat Wonen-Vlaanderen in totaal 33 koppen moet besparen, waardoor ze eind 2019 nog over 281 koppen mag beschikken.

Wonen Vlaanderen heeft haar koppen de afgelopen jaren stapsgewijs afgebouwd, waardoor ze eind 2018 landt op 282 koppen en haar besparingsdoelstelling dus al quasi behaald heeft. Dit heeft te gerealiseerd door een stringent personeelsbeleid en selectief vervangingsbeleid te voeren, in combinatie met het boeken van efficiëntiewinsten door de interne reorganisatie en door optimalisatietrajecten (bvb digitalisering van een aantal belangrijke processen). In 2018 werden ook de 6 VTE aangeworven die werden toegekend in het kader van het woninghuurdecreet.

In afwachting van de bijsturing van het personeelsplan (zie ook hoofdstuk 8) kunnen begin 2019, in functie van de prognose van de uitstroom, nog een aantal prioritaire aanwervingen beslist en uitgevoerd worden. Hierbij wordt invulling gegeven aan de meest urgente uitdagingen en wordt rekening gehouden van de stand van zaken van de lopende en nieuwe optimalisatietrajecten.

	Nulmeting 30/06/2014	Te besparen	Te behalen 31/12/2019	Stavaza december 2018	Op basis van gekende pensioneringen, raming pensioneringen en andere uitstroom		
					2017	2018	2019
Wonen-Vlaanderen	233	-23	210	282	288	282	281
MOD	6	-1	5				
Woonraad	2	0	2				
Toezicht en Wooninspectie	73	-7	66				
Overeenkomst BO17 MOW		-8	-8				
Private huur		6	6				
TOTAAL	314	-33	281	282	288	282	281

Meer informatie over het personeelsbestand en de personeelsbesparing is te lezen in het bijgevoegde personeelsplan 2016.

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

5 DOELSTELLINGEN M.B.T. WELZIJN

Proces	Voeren van een actief welzijnsbeleid
Omschrijving	We informeren personeelsleden op regelmatige basis over de welzijnsacties, zetten sensibiliseringsacties op en voeren de acties van het jaaractieplan uit.
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Streefnorm	Maximale uitvoering van de acties uit het jaarlijks preventieplan
Indicatoren	Regelmatig vermelden van welzijnsacties op Intranet

Project	Opzetten van een verzuim- en aanwezigheidsbeleid
Wat en doel	Vanuit een analyse van o.a. de ziektecijfers werken we een aanpak uit om het ziekteverzuim te doen dalen: acties om de medewerkers (langer) gemotiveerd aan de slag te houden, procedures rond melding en controle van ziekte, afspraken rond de opvolging van zieke medewerkers, procedures m.b.t. de re-integratie na (langdurige) afwezigheid en afspraken rond aanpak van problematisch verzuim.
Wanneer	2019
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Meetmethode	Opstellen en implementeren van een nota i.v.m. verzuim- en aanwezigheidsbeleid Daling van de ziektecijfers

Project	Opzetten en uitvoeren van een beleid rond burn-out / bore-out
Wat en doel	Het organiseren van infomomenten, opleidingen, teambevorderende activiteiten teneinde de werksfeer te bevorderen en het aantal uitvallen te reduceren.
Wanneer	2018-2019
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Meetmethode	Aantal georganiseerde infomomenten, opleidingen en teamafsprakenkaders

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

Evaluatie ondernemingsplan 2018: welzijn

- **Volgende belangrijkste acties uit het jaaractieplan 2018 werden uitgevoerd.**

- Organisatie van een welzijnsdag voor personeelsleden: verschillende workshops werden georganiseerd mho op het verbeteren van het welbevinden, stressreductie, verhogen van de veerkracht,... In 2019 wordt een vervolgtraject georganiseerd.
- Organisatie van workshops voor leidinggevendene mho het bevorderen van het welzijn binnen de teams, stress- en burn-out preventie,... In 2019 wordt een vervolgtraject georganiseerd.
- Aanpak en instructies mbt brandveiligheid
- Opmaak van een instructiefiche ivm medische interventie in noodgevallen (EHBO + brandveiligheid)
- Optimaal inzetten van de instrumenten om de werkdruk houdbaar te maken: de processen in de verschillende afdelingen werden verder geoptimaliseerd.
- Communicatieactie mbt de mogelijke kanalen waar de personeelsleden terecht kunnen met klachten rond stress, burn-out, aanspreekpunten bij conflictsituaties.

- **Opzetten van een verzuim- en aanwezigheidsbeleid**

In 2018 werden een aantal quick-wins ingevoerd mbt het verzuim- en aanwezigheidsbeleid:

1. Personeelsleden die langdurig ziek zijn (langer dan één maand) krijgen een informatieve brief waarin de verschillende kanalen worden opgesomd die ze kunnen raadplegen als ze vragen hebben of bij eventuele problemen. De leidinggevenden werden ertoe aangespoord om contact te blijven houden met de zieke personeelsleden.
2. In 2018 heeft Wonen-Vlaanderen verder vorm gegeven aan een actief reïntegratiebeleid waarbij personeelsleden na een lange ziekteperiode worden ondersteund bij hun terugkeer. Dit doen we in samenwerking met de dienst personeelsmobiliteit en de dienst diversiteitsbeleid die mee naar mogelijkheden zoeken om de terugkeer van het personeelslid op de werkvloer te vergemakkelijken.

Een visienota met een plan van aanpak, dat in 2019 zal uitgevoerd worden, werd goedgekeurd door het directiecomité.

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

6 DOELSTELLINGEN M.B.T. DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN

Proces	Bekendmaken van de vacatures voor jobstudenten via werkenvoorvlaanderen.be
Omschrijving	We publiceren alle vacatures voor jobstudenten op werkenvoorvlaanderen.be.
Oorsprong	Diversiteitsdoelstellingen
Streefnorm	Alle vacatures voor jobstudenten worden opengesteld via het intranet
Indicatoren	Stijging van het aantal jobstudenten uit de kansengroepen

Proces	Aanwerven van stagiairs uit de kansengroepen
Omschrijving	We werven stagiairs uit de kansengroepen aan.
Oorsprong	Diversiteitsdoelstellingen
Streefnorm	Minstens één stagiair uit de kansengroep PMAH en minstens één stagiair uit de kansengroep PAA
Indicatoren	Stijging van het aantal stagiairs uit de kansengroepen

Proces	Bekendmaken van diversiteitsacties bij de personeelsleden van het agentschap
Omschrijving	We informeren personeelsleden op regelmatige basis over de diversiteitsacties van de dienst diversiteitszaken.
Oorsprong	Diversiteitsdoelstellingen
Streefnorm	De diversiteitsacties worden op regelmatige basis gepubliceerd op het extranet van het Agentschap
Indicatoren	Stijging van het aantal tags i.v.m. diversiteitsbeleid op het extranet

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

Project	Implementeren van een reïntegratiebeleid
Omschrijving	We voeren een actief aanwezigheids- en reïntegratiebeleid zodat langdurig zieken en personen met een arbeidshandicap mogelijkheden krijgen om een gepaste job uit te oefenen.
Wanneer	2018
Oorsprong	Diversiteitsdoelstellingen en HR-plan
Streefnorm	Opzetten van een reïntegratiebeleid
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> • Daling van het aantal langdurig zieken • Daling van het aantal verplichte pensioneringen via pensioencommissie

Project	Uitwerken van een aanwezigheidsbeleid
Wat en doel	We willen een beleid uitwerken die aandacht geeft aan de medewerkers. We willen medewerkers en leidinggevenden handvaten aanreiken om beter met ziekte en langdurige afwezigheden om te gaan
Wanneer	2018
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> • Begeleiding van medewerkers die reïntegreren • Onderhouden van contact met langdurig afwezigen

Evaluatie ondernemingsplan 2018: diversiteit en gelijke kansen

1. In 2018 werden de vacatures voor jobstudenten bekend gemaakt via het kanaal Werkenvoorvlaanderen. In totaal waren er 121 kandidaten voor 39 vakantiejobs. Van de 39 aangeworven jobstudenten waren er 10 uit de kansengroepen (9 personen met een migratieachtergrond en 1 persoon met een arbeidshandicap).
2. In 2018 werd het contract van de 2 stagiairs die met een GIBO werden aangeworven (Gespecialiseerde Individuele Beroepsopleiding) verlengd. Ze kregen beiden een contract van bepaalde duur tot en met eind 2018. Beide personen zijn personen met een arbeidshandicap.
3. In 2018 heeft de diversiteitsambtenaar op regelmatige basis deelgenomen aan de bijeenkomsten van de commissie diversiteit. Doelstellingen en acties ivm diversiteit worden via extranet of mail bekend gemaakt.

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

7 BELEIDS- EN BEHEERSPRIORITEITEN 2019

In 2018 werden tal van beleidsprioriteiten behandeld die nog voor het einde van de legislatuur ingang moesten vinden. In het bijzonder voor de private huurmarkt, met inbegrip van de woningkwaliteitsregelgeving, huursubsidies, sociaal verhuurkantoren (svk's) en privaatrechtelijke verhouding tussen huurder en verhuurder, werden een aantal wetgevende initiatieven opgestart en/of gefinaliseerd. Naast de verandertrajecten i.h.k.v. de transitie vertaalden deze beleidsinitiatieven zich ook in de nodige beheersmatige maatregelen.

Beleidsprioriteiten

In functie van de verdere optimalisatie van het **woningkwaliteitsbeleid** zijn er in 2018 een aantal voorbereidende stappen gezet. Het Steunpunt Wonen evalueerde in een eerste fase het minimale normenkader uit de Vlaamse Wooncode en de concretisering ervan in het technisch verslag. Dat resulteerde in het voorjaar van 2017 in een deelrapport met 3 scenario's voor bijsturing.

In 2018 werkte Wonen-Vlaanderen op basis van de wetenschappelijke onderzoeksrapporten enerzijds en de eigen lijst met verbeterpunten anderzijds een voorontwerp van Optimalisatiedecreet Woningkwaliteit uit. Dat voorontwerp van decreet werd in juli 2018 een eerste keer principieel goedgekeurd en in december 2018 een tweede keer. In de zomer van 2018 werd het bijhorend ontwerp van optimalisatiebesluit voorbereid, met drie nieuwe modellen van technische verslagen. Dat keurde de Vlaamse regering eind december 2018 een eerste keer principieel goed.

Het onderzoeksproject 'Afstemming huursubsidie en huurpremie' en de conceptnota private huur lagen aan de basis voor het uitwerken van een nieuw ontwerpbesluit rond de **huursubsidie en huurpremie** waarbij onder meer volgende krachtlijnen gelden:

- een substantiële verhoging van de huursubsidie en –premie: het basisbedrag van de premie wordt opgetrokken naar 150 euro en wordt verhoogd met 25 euro per persoon ten laste tot en met de vierde. De verhoging met 10% in kernsteden blijft in voege.
- het optrekken van de inkomensgrenzen naar de inkomensgrenzen die vandaag voor de inschrijving bij een sociale huisvestingsmaatschappij van toepassing zijn.
- het wegvallen van de verplichting om zich in te schrijven bij een sociale huisvestingsmaatschappij voor huurders van woningen die door sociale verhuurkantoren aangeboden worden.

Dit ontwerpbesluit werd op 20 juli 2017 een eerste keer principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Reeds voorafgaand aan de eerste goedkeuring hiervan begon Wonen-Vlaanderen aan het traject van functionele en technische analyse van de impact op de bestaande premie-applicaties.

Het vernieuwde huursubsidiestelsel vormt een onmisbare pijler om het SVK-model uit te breiden en te versterken. In de loop van 2017 en 2018 werd in overleg met alle betrokken actoren een ontwerp van decreet uitgewerkt en goedgekeurd dat hieraan gestalte gaf. Tegelijk werd ook het nodige gedaan om het bijhorende uitvoeringsbesluit uit te werken. De doelstelling van deze nieuwe wetgeving is om de SVK's verder te ondersteunen in hun rol als intermediair tussen de private verhuurmarkt en de

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

sociale huurders in een model waarbij de continuïteit van de dienstverlening die de SVK's aanbieden wordt verzekerd en steunt op volgende pijlers:

- Huurovereenkomsten voor 15 tot maximaal 18 jaar
- Op basis van de noden en behoeften van het SVK
- Waarbij de stabiliteit van de verhuring door SVK's wordt versterkt door bijkomende maatregelen te nemen, zoals:
 - het bij in gebreke blijven van een SVK om de vergoedingen van huurschade of de huur te betalen, zal de VMSW de betalingsverplichting ten aanzien van de verhuurder overnemen.
 - het voorzien dat de VMSW bij discontinuïteit van een SVK de huurovereenkomsten zal overnemen.

Op 26 oktober 2018 werden ook de wijzigingen aan het **SVK- en huurdersbondenbesluit** definitief goedgekeurd. Dit wijzigingsbesluit is het resultaat van een evaluatie van het sinds 6 jaar in werking zijn van het besluit op de organisatie, werking en dienstverlening van de SVK-sector. Krachtlijnen zijn onder meer het optimaliseren van aanvullende erkennings- en subsidievoorwaarden, de uitvoering van het Performantiedecreet, het financieel beheer verbeteren, de optimalisering van de financiering/subsidiëring en de invoering van een groeiusubsidie, een aantrekkelijke opstartsubsidie en een aangepast groeipad voor nieuwe SVK's en kwaliteitscontrole bij inhuurneming.

Het belangrijkste deel van de conceptnota private huur betrof de opmaak van het **Vlaamse Woninghuurdecreet**. Dit decreet komt in de plaats van het federale woninghuurrecht en vervangt bepalingen van het gemene huurrecht en het Woninghuurrecht. In het Vlaamse Woninghuurdecreet worden ook een aantal inhoudelijke wijzigingen aangebracht ten opzichte van het federale woninghuurrecht. Daarbij werd voortgegaan op de evaluatie van het woninghuurrecht door het Steunpunt Wonen en de keuzes uit de conceptnota private huur. Tot slot werd in het Vlaams Woninghuurdecreet ook een titel gewijd aan de huur van studentenhuysvesting. Het Vlaams Woninghuurdecreet werd afgekondigd door de Vlaamse Regering op 9 november 2018 en zal zoals gezegd in werking treden op 1 januari 2019.

Bij het Vlaams Woninghuurdecreet hoort ook een **algemeen uitvoeringsbesluit**. Het uitvoeringsbesluit werd opgemaakt en definitief goedgekeurd op 7 december 2018. Naast het algemeen uitvoeringsbesluit werd naar aanleiding van het Vlaams Woninghuurdecreet ook een besluit over de **huurwaarborglening** opgesteld. Op basis van dit besluit zal het Vlaams Woningfonds renteloze huurwaarborgleningen verstrekken aan een afgebakende doelgroep. Het besluit werd opgemaakt en definitief goedgekeurd op 7 december 2018.

Midden 2018 werd een overleg met de VVSG opgestart om de werking van het **Huurgarantiefonds** grondig bij te stellen, met een sleutelrol voor de OCMW's (preventieve aanpak, focus op begeleiding in vroege fase van de huurachterstal). Bedoeling is de preventieve woonbegeleiding door de CAW's prioritair te enten op de dossier met tussenkomst vanuit het Fonds ter Bestrijding van Uithuiszettingen. Een eerste ontwerpbesluit werd op 21 december 2018 een eerste keer principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

In 2018 werd ook verder gewerkt aan de laatste fase van het regelgevend proces tot wijziging van het **sociaal huurstelsel**. Op basis van het rapport van het Steunpunt Wonen waarin een evaluatie werd gemaakt van de sociale huurreglementering en de toewijzing aan bijzondere doelgroepen werden een

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

aantal wijzigingen van de Vlaamse Wooncode en het Kaderbesluit Sociale Huur voorgesteld. Op 20 juli 2018 werden de wijzigingen principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering. De wijzigingen zullen op korte termijn de administratieve last enigszins verminderen.

In 2018 werd de **renovatiepremie** en de verbeteringspremie geïntegreerd tot een overkoepelende renovatiepremie. Dit nieuwe besluit gaat op 1 februari 2019 in voege.

Op 16 november 2018 keurde de Vlaamse Regering ook het nieuwe subsidiekader voor intergemeentelijke projecten **lokaal woonbeleid** voor de periode 2020-2025 definitief goed.

Bij de opmaak en voorbereiding van beleidsinitiatieven werd ook intens met belendende beleidsdomeinen en agentschappen samengewerkt. Zo organiseerde **slim wonen en leven** in het najaar van 2018 samen met de VVSG een woondag. Dit was een eerste ruim publieksmoment waarop de resultaten van de werking van de transitieprioriteit werden voorgesteld. Ook het **Woonbeleidsplan** Vlaanderen werd eind maart 2018 door de Vlaamse Regering goedgekeurd.

Wonen-Vlaanderen en VMSW werkten in 2018 samen aan de bijdrage van het beleidsveld Wonen aan het **nieuwe regeerakkoord**. Voortbouwend op de strategische doelstellingen van het Woonbeleidsplan worden doelstellingen en voorstellen voor de komende legislatuur geformuleerd. Daarnaast coördineert Wonen-Vlaanderen ook de opmaak van het hoofdstuk Slim Wonen en Leven van de gezamenlijke bijdrage regeerakkoord van de Vlaamse administratie.

Beheersprioriteiten

Vaak werden bovenstaande beleidsinitiatieven gekenmerkt door een wetenschappelijk onderbouwd voortraject door het Steunpunt Wonen. Dit hielp het beleidsvoorbereidingstraject danig vooruit. Daarnaast hadden de beleidsinitiatieven ook gevolg op de lopende verbetertrajecten van het agentschap, met name:

- de wisselwerking met de gemeenten rond de woningkwaliteitsbewaking maakte in juni van 2018 een grote sprong voorwaarts door de lancering van het Vlaams Loket Woningkwaliteit (VLOK). Voortaan kan alle communicatie tussen de gemeenten en Wonen-Vlaanderen rond conformiteitsattesten, procedures tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring en de Vlaamse Inventaris van Ongeschikte en Onbewoonbare woningen (VIVOO) volledig digitaal verlopen. Meer dan 80% van alle Vlaamse gemeenten is eind 2018 al in dit systeem gestapt. De andere gemeenten kunnen het Meldpunt Woningkwaliteit blijven gebruiken. Vlok zal in de toekomst ook worden aangepast aan de gewijzigde regelgeving.
- Voor de renovatiepremie wordt in 2019 de nieuwe digireno-applicatie uitgerold en de aanpassing ervan aan de gewijzigde regelgeving. Daarnaast zal ook de mogelijkheid om een aanvraag digitaal in te dienen ontwikkeld worden.
- Met het nieuwe Vlaamse Woninghuurdecreet dat op 1 januari 2019 in werking treedt, mag in 2019 een verdere sterke aangroei van vragen worden verwacht. De helpdesk zal dan ook een van de belangrijke kanalen vormen binnen het totale informatieaanbod rond deze wijzigende regelgeving.
- Aangezien het nieuwe Vlaamse Woninghuurdecreet een impact zal hebben op een groot aantal burgers, werd ook gekozen voor een ruimschalige communicatiecampagne. De campagne werd op 14 december 2018 afgetrapt met de lancering van een volledig nieuwe website:

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

www.woninghuur.vlaanderen. Daarop is alle informatie over het Vlaams Woninghuurdecreet verzameld.

- Voor de huursubsidie/huurpremie wijziging werd reeds voorafgaand aan de eerste goedkeuring begonnen aan het traject van functionele en technische analyse van de impact op de bestaande premie-applicaties. Als rode draad doorheen deze analyse loopt het voornemen om te evolueren naar één centrale applicatie van waaruit de diverse huursubsidie- en huurpremiestelsels kunnen beheerd worden.
- Op 25 juni 2018 werd voor het eerst een Dag van het Lokale Woonbeleid georganiseerd, met workshops zowel voor beginners als voor gevorderden. Het verbetertraject van de organisatie van het lokaal woonbeleid kent begin 2019 zijn finale fase.

Op vlak van HR koos Wonen-Vlaanderen in 2018 verder voluit voor '**plaats- en tijdsafhankelijk werken**' (PTOW). De medewerkers blijven natuurlijk voldoende beschikbaar en bereikbaar voor burgers en collega's. Hiertoe werd een algemeen PTOW-afsprakenkader op agentschapsniveau uitgewerkt dat verder verfijnd werd op afdelings- en teamniveau. De verschillende diensten werken nu verder aan systemen om een degelijke opvolging te kunnen doen van de werkzaamheden. In het najaar 2018 werd de toepassing van PTOW binnen Wonen-Vlaanderen geëvalueerd op agentschapsniveau.

In 2016 schakelde het agentschap Wonen-Vlaanderen over naar een **sharepointomgeving** waarbij op een gemakkelijke manier kan samengewerkt worden aan documenten en informatie gemakkelijk kan gedeeld worden. In 2017 werd gestart met een analyse om het extranet en sharepoint met elkaar te integreren. In 2018 werd het nieuwe intranet op Sharepoint gelanceerd en bekend gemaakt via interne communicatie en inforondes.

Het afgelopen jaar werden tevens verschillende initiatieven op vlak van **informatieveiligheid** genomen. Waar mogelijk werden applicaties aangepast aan de vereisten rond informatieveiligheid. Een aantal redenen, zoals de uitdoving van bestaande systemen en inwerkingtreding van nieuwe beleidsinitiatieven, zorgden ervoor dat de indicator tijdigheid en aanvaardbaarheid van streefdata m.b.t. de realisatie van aanbevelingen gedaald is. Tegelijkertijd is het agentschap zich bewust van de urgentie en heeft om die reden beslist om de capaciteit te verhogen en dus meer mensen in te zetten op informatieveiligheid, zodat er dringend verder werk gemaakt kan worden om deze aanbevelingen inzake informatieveiligheid zo snel mogelijk te realiseren en zo de bijhorende risico's in te perken.

In 2019 zal het Agentschap daarom de nodige capaciteit voorzien om de veiligheid van onze informatie te verhogen en prioriteit te geven aan:

- de aansluiting van de relevante toepassingen op ACM/IDM zodat de risico's op vlak van architectuur en beveiliging verder gereduceerd worden.
- De verdere uitwerking van de informatieclassificatie op basis van het model van de Vlaamse Overheid
- De verdere implementatie van de loggingstrategie
- De versleuteling van de communicatie van interne toepassingen
- Het actualiseren en opmaken van documentatie van systemen, geïnstalleerde software, ontwikkelde toepassingen

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

In 2017 evalueerde Audit Vlaanderen ook het risicomanagement van Wonen-Vlaanderen. De conclusie van deze evaluatie was dat het agentschap Wonen-Vlaanderen nog geen concrete aanpak heeft uitgewerkt om voor de volledige doelstellingencascade een gestructureerde risicoanalyse en risicobeheersing te implementeren.

Naar aanleiding van de organisatie-audit werden 18 belangrijke inherente risico's geïdentificeerd. Voor de zes belangrijkste inherente risico's waarvan Wonen-Vlaanderen oordeelde dat deze onder controle zijn, evalueerde Audit Vlaanderen de beheersmaatregelen. De auditresultaten toonden aan dat:

- Voor drie van deze zes risico's een hoge mate van risicobeheer aanwezig was.
- Voor één risico verdere optimalisatie van de beheersmaatregelen aangewezen is. Hiervoor werd een verbeterpunt geformuleerd.
- Voor twee risico's de aanwezige beheersmaatregelen het risico in onvoldoende mate inperken. Voor elk van deze risico's werd een aanbeveling geformuleerd.

Voor één, bijkomend, inherent belangrijk risico m.b.t. het thema 'ICT' was Wonen-Vlaanderen zich bewust van de lage mate van risicobeheer. Het directiecomité van het agentschap aanvaardde alle aanbevelingen en stelde hiervoor een actieplan op.

Voor de openstaande aanbevelingen inzake risicomanagement heeft het agentschap via de opmaak van een uitgebreid plan van aanpak in 2018 de basis gelegd voor de implementatie van een gestructureerd systeem van risicomanagement. Wonen-Vlaanderen treedt in dat verband de vaststellingen en aanbevelingen van Audit-Vlaanderen omtrent haar risicomanagement (2017) bij en vindt het in deze eerste fase eveneens vooral van belang om een duidelijk en gedragen kader (m.i.v. een risicostrategie) te creëren.

Vooraleer dus effectief tot "risico-identificatie en -evaluatie" en het daaropvolgende "risicobeheer" volgens de regels van de kunst te kunnen overgaan, was het primordiaal om eerst samen met het management een duidelijk kader uit te werken in functie van een incrementele implementatie van het risicomanagement.

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

8 PERSONEELSPLAN 2016 - TOELICHTING

Naar aanleiding van het transitietraject dat Wonen-Vlaanderen heeft doorlopen werd een nieuw personeelsplan opgesteld. Dit personeelsplan heeft de operationalisering van de nieuwe organisatiestructuur tot doel en biedt mee een antwoord op een aantal uitdagingen waar Wonen-Vlaanderen mee geconfronteerd wordt.

De personeelsbehoeften van Wonen-Vlaanderen werden opgesteld aan de hand van een inschatting en een berekening op basis van een procesbenadering volgens de nieuwe organisatiestructuur.

Het personeelsplan 2016-2019 van Wonen-Vlaanderen focust op:

- Het operationaliseren van de nieuwe organisatiestructuur, onder andere door het voorzien van een aantal bevorderingsfuncties
- Het omgaan met de toegenomen werkdruk door de besparingen en het wegwerken van achterstanden. Een aantal prioritaire aanwervingen zijn voorzien, alsook de opzet van een aantal optimalisatietrajecten
- Het prioritair wegnemen van een aantal interne onbillijkheden

Het personeelsplan werd na voorlegging op het EOC van 19/10/2016, gevalideerd op het directiecomité van 8/11/2016.

Wonen-Vlaanderen staat evenwel continu voor de uitdaging om met een krimpend personeelsbestand het hoofd te bieden aan de verschillende organisatorische en nieuwe beleidsuitdagingen. Het directiecomité heeft daarom op 26/06/2018 een vernieuwde aanpak aangenomen met tijdsfad tot eind 2019 om de geraamde mogelijkheden tot verdere invulling van het personeelskader te benutten, en om binnen de contouren van het verlonings- en besparingsbeleid het personeelsplan 2016 bij te sturen.

In een **eerste fase** werden de meest acute behoeften behandeld, met de focus op de onmiddellijke aanwerving van bijkomende personeelsleden. Tegelijk is een beslissing genomen over de meest dringende loopbaanbehoeften, onder andere in functie van de uitdagingen die zich stellen in het kader van het optimalisatietraject “pool woningcontroleurs”, en in functie van het wegwerken van een aantal interne onbillijkheden. Begin 2019 zal beslist worden over de **resterende noden** (binnen het op dat moment beschikbare koppensaldo) in functie van een prioritering van de uitdagingen en in functie van de stand van zaken van de lopende en nieuwe optimalisatietrajecten.

De **tweede fase** houdt de actualisatie in van het huidig personeelsplan in 2019-2020. In het najaar van 2019 zal gewerkt worden aan een strategische bijsturing van het PEP waarbij in het bijzonder volgende elementen in de verdere personeelsplanning worden betrokken:

- Stand van zaken en resultaten van de functieclassificatie
- De organisatorische en budgettaire ambities van een nieuwe Vlaamse regering
- Optimalisatietrajecten, agentschapsbreed en op niveau van de afdelingen/staf
- Stand van zaken uitvoering kerntakenplan
- Monitoring en prestatie meting
- Stand van zaken projecten functieverzwaring

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

- Visie en cijfermatige onderbouw minimale dienstverleningsniveaus
- Bijkomende personeelsimpact n.a.v. operationaliseren geconventioneerd verhuren en aangroei patrimonium SVK's

De beslissingen van het nieuwe personeelsplan zullen zowel betrekking hebben op de verdere invulling van het personeelskader als op de uitbouw van een loopbaanbeleid (rekening houdende met de stand van zaken m.b.t. de functieclassificatie).



9 AFKORTINGENLIJST

BB	Beleidsbrief
BN	Beleidsnota
BSO	Bindend Sociaal Objectief
DGPB of GPB	Decreet Grond- en Pandenbeleid
EKM's	erkende kredietmaatschappijen
GSC	Gewestelijke Sociale Correctie
HOLV	Heffing op Leegstand en Verkrotting
IGS	intergemeentelijke samenwerkingsprojecten
IP	investeringsprogramma
IRWO	Inspectie Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
MER	Milieueffectrapportage
OTP	Onderzoeken Ter Plaatse
RUPs	Ruimtelijke Uitvoeringsplannen
Samwer	Structureel overleg met VMSW
SHM	Sociale Huisvestingsmaatschappij
SBE	Subsidie bouw of renovatie (sociale koopwoningen)
SBR	Subsidie Bouw en Renovatie (sociale huurwoningen)
SSI	Subsidie sloop en infrastructuur
SV	Subsidie Verwerving (sociale koopwoningen of sociale kavels)
SVK	Sociale Verhuurkantoor
VAP	verbeterings- en aanpassingspremie
VLOK	Vlaams Loket Woonkwaliteit
VMSW	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
VVH	Vereniging van Vlaamse Huisvestingmaatschappijen
VWC	Vlaamse Wooncode

10 BIJLAGEN

PERSONEELPLAN 2016

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

SAMENVATTEND SCHEMA VAN SD'S EN OD'S

SD	ODI	Inhoudelijk structurelement		Processen		Projecten
SD1 We zetten ons in om het aanbod van woningen en gronden te verhogen	OD 1 We zetten ons in voor een aanbod op de markt van sociale en bescheiden huurwoningen	Ondersteuning aanbodzijde woningmarkt	1	Bewaken van de planning van sociale woonprojecten	1	Mogelijk maken van de bijdragen van private actoren aan het sociaal woonaanbod
			2	Bewaken van de beleidsmarge van de lokale besturen mbt tot de realisatie van het BSO	2	Verhogen van de bijdrage van sociale huisvestingsmaatschappijen aan het bescheiden woningaanbod
			3	Financieel ondersteunen van woonactoren (huur)	3	/
			4	Financieel ondersteunen van intermediairen en particulieren in uitdovende stelsels		
	OD 2 We zetten ons in voor een aanbod op de private huurmarkt	Ondersteuning aanbodzijde woningmarkt	5	Verhogen van het aanbod op de private huurmarkt - SVK's subsidiëren	4	Stimuleren van investeringen op de private huurmarkt
			6	Verhogen van het aanbod op de private huurmarkt (erkennen van SVK's)		
	OD 3 We zetten ons in voor een aanbod op de eigendomsmarkt	Ondersteuning aanbodzijde woningmarkt	7	Waarborgen van de goede werking van het sociale koopstelsel		/
	OD 4 We optimaliseren instrumenten en stimuleren het (her)gebruik van gronden en panden op de woningmarkt	Ondersteuning aanbodzijde woningmarkt	8	Adviseren van onteigeningsaanvragen sociale woonprojecten en van aanvragen tot afbakening van bijzondere gebieden ifv het voorkeepsrecht		/



			9	Opvolgen van de opmaak van gemeentelijke actieprogramma's voor bebouwbare percelen in eigendom van Vlaamse besturen en Vlaamse semipublieke rechtspersonen		
			10	Adviseren inzake ruimtelijke planning		
			11	Ondersteunen van gemeenten inzake leegstand en verwaarlozing		
	OD 5 We zetten ons in voor een aanbod van gemeenschappelijk wonen en nieuwe woonvormen	Ondersteuning aanbodzijde woningmarkt	12	Opstellen van een kader voor gemeenschappelijk wonen en nieuwe woonvormen		/
	OD 6 We ondersteunen het aanbod voor specifieke doelgroepen	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	13	Toekennen van subsidies voor woonwagenterreinen	6	Opvolgen en pro-actief inspelen op de gevolgen van de asielcrisis voor het woonbeleid
SD 2 We bevorderen betaalbaarheid en woonzekerheid op alle segmenten van de woningmarkt	OD 1 We maken het mogelijk om betaalbaar en woonzeker te huren op de markt van sociale en bescheiden woningen	Ondersteuning vraagzijde woningmarkt	14	Garanderen van de goede werking van het sociaal huurstelsel	7	Wijzigen van sociale huurreglementering in drie fasen
			15	Adviseren van de minister over gemeentelijke toewijzingsreglementen inzake sociale huur		
			16	Ondersteuning bieden aan gemeenten bij gemeentelijke toewijzingsreglementen (sociale en bescheiden huurwoningen)	8	Wijzigen huurprijsberekening
	OD 2 We maken het mogelijk om betaalbaar en woonzeker te huren op de private huurmarkt	Ondersteuning vraagzijde woningmarkt	17	Toekennen van een tussenkomst uit het Huurgarantiefonds	9	Optimaliseren van het BVR Fonds tot preventie van uithuiszetting (Huurgarantiefonds)
			18	Toekennen van huursubsidies	10	Afstemmen van de huursubsidie en huurpremie
			19	Toekennen van huurpremies		
			20	Verhogen van de transparantie op de private huurmarkt		



	OD 3 We stemmen de private huurwetgeving af op de doelstellingen van de Vlaamse Wooncode	Ondersteuning vraagzijde woningmarkt	21	Informeren en communiceren over de private huurwetgeving	11	Werken aan een Vlaams huurwetgeving
					12	Discriminatie op de private huurmarkt bestrijden
					13	Een huurwaarborglening uitwerken
	OD 4 We maken het mogelijk om te wonen in eigen woning	Ondersteuning vraagzijde woningmarkt	22	Uitbetalen van tussenkomsten aan verstrekkers van sociale leningen en de woonactoren die het aanbod van koopwoningen realiseren of optimaliseren	14	Objectiveren van het stelsel van de bijzondere sociale leningen VMSW en Vlaams Woningfonds
			23	Toeziën op waarborgverlening en funding van EKM's	15	Toegang tot de gewaarborgde leningen EKM's verbeteren
			24	Toekennen van de Verzekering Gewaarborgd Wonen	16	Verzekering gewaarborgd wonen voor zelfstandigen bij onvrijwillige stopzetting zelfstandige activiteit + heraanbesteding van de lopende overeenkomst
SD 3 We bewaken en stimuleren de verbetering van de woningkwaliteit opdat iedereen veilig, gezond en kwaliteitsvol kan wonen	OD 1 We informeren en sensibiliseren lokale besturen, woonactoren en burgers	Woningkwaliteit	25	Ondersteunen van SVK's op het vlak van woningkwaliteit	17	Aanbieden van informatie op de website over woningkwaliteit voor huurders en verhuurders
			26	Ondersteunen van gemeenten op het vlak van woningkwaliteit		Sensibiliseringscampagne ter preventie van brand en co-vergiftiging
				Evaluatie van het meldpunt Woningkwaliteit		
	OD 2 We stimuleren particulieren om hun woningen kwaliteitsvol te maken	Woningkwaliteit	27	Toekennen van de renovatiepremie	18	Afstemmen, na evaluatie, van de VAP en Reno
			28	Toekennen van de VAP		
			29	Toekennen van het fiscaal voordeel voor leningen met het oog op renovatie		

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

SD 3 We bewaken en stimuleren de verbetering van de woningkwaliteit opdat iedereen veilig, gezond en kwaliteitsvol kan wonen	OD 3 We bewaken en handhaven de kwaliteit van het woningpatrimonium en dragen bij tot de bestraffing van krotverhuurders	Woningkwaliteit	30	Uitvoeren van conformiteitsonderzoeken	19	Evaluatie van de vrijstelling van adviesverplichting
			31	Adviseren van de burgemeester inzake ongeschiktheid en onbewoonbaarheid	20	Ontwikkelen van een strategisch plan Woningkwaliteit
			32	Vrijstelling verlenen van de adviesvereiste in de procedures tot ongeschikt-, onbewoonbaar- en overbewoonverklaring van woningen	21	Verder optimaliseren van de VLOK-toepassing
			33	Behandelen van beroepen in de administratieve procedure tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring	22	Tool woningkwaliteit in functie van de woningpas
			34	Advies verlenen aan de minister over gemeentelijke beslissingen inzake instrumenten woonkwaliteit	23	Optimalisatiedecreet woningkwaliteit
			35	Beheren van de Vlaamse Inventaris van Verwaarlozing, Ongeschiktheid en Onbewoonbaarheid (VIVOO)	24	Communicatie en implementatie optimalisatiedecreet, optimalisatiebesluit en nieuwe modellen van technisch
			36	Opsporen en vaststellen	25	Uitwerken draaiboek ambtshalve uitvoeringen
			37	Herstelvorderingen opmaken, inleiden en opvolgen		
			38	Opvolgen gerechtelijke procedures	26	Technische vormingen
			39	Opvolgen en uitvoeren veroordeling tot herstel		
40	Ondersteuning intern en adviseren, informeren van (handhavings-)partners					



SD 4 We bevorderen de professionalisering van alle externe actoren alsook de doelmatige en rechtsgeldige aanwending van de huisvestingsmiddelen	OD 1 We zetten ons in voor de professionalisering en de verbetering van de prestaties van SHM's	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	41	Advies verlenen aan de minister inzake erkenningen, statuten en beroepen	27	Vorbereiden beslissingen vragen tot uitstel van SHM's om te voldoen aan de minimale schaalgrootte
			42	Advies verlenen aan de minister inzake beroepen art. 29bis Vlaamse Wooncode		
			43	Advies geven aan SHM's inzake beheersaspecten en statuten		
			44	Visitaties ondersteunen ter verbetering van de prestaties van SHM's		
	OD 2 We ondersteunen de werking van actoren in de private huurmarkt	Ondersteuning vraagzijde woningmarkt	45	Subsidiëren van huurdersbonden en Vlaams Huurdersplatform	28	Erkenning en subsidiëring van verhuurorganisaties
	OD 3 We houden toezicht op de doelmatige en efficiënte aanwending van de huisvestingsmiddelen	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	46	Controles op langdurige verbintenissen uitvoeren		/
			47	Terugvorderen van onterecht genoten tegemoetkomingen		
	OD 4 We professionaliseren en responsabiliseren de externe actoren via het organiseren van toezicht?	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	48	Het organiseren van een gesystemiseerd toezicht bij de sociale woonactoren		/
			49	Klachten m.b.t. de werking van de woonactoren behandelen		
			50	Het voorkomen en opsporen van fraude en wanbeheer bij de woonactoren door het uitoefenen van toezicht op de beheers- en beleidsprocessen, in het bijzonder op de interne controle		
OD 5 Een rechtsherstel verzekeren binnen een zo kort mogelijke termijn	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	51	Het afdwingen van de regelgeving en de beginselen van behoorlijk bestuur door het opleggen van sancties aan de woonactoren		/	
		52	Het afdwingen van de huurdersverplichtingen (taalbereidheid, overlast, ... exclusief domiciliëring) door			



				het opleggen van sancties aan particulieren		
			53	Het onderzoeken van en optreden tegen domiciliefraude (= huurders-verplichting domiciliëring) door sociale huurders		
			54	Invorderen (gedwongen terugvorderen) via de gerechtsdeurwaarder van subsidies, premies, toelagen en tegemoetkomingen van meer dan 1.000 euro bij de begunstigde woonactoren en particulieren		
			55	Behandelen van beroepen en verhalen in gevolge een beslissing van een woonactor		
SD 5 We zijn een performante, lerende organisatie die samen met haar partners werkt aan een kwaliteitsvol en toekomstgericht beleid	OD 1 We onderbouwen en ontwikkelen het woonbeleid	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	56	Organiseren van wetenschappelijk onderzoek	29	Ontwikkelen van een datawarehouse wonen
			57	Systematisch verzamelen en ontsluiten van data met betrekking tot de woonmarkt		
	OD 2 We ontwikkelen een langetermijnvisie voor het toekomstige woonbeleid	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	58	Bijdragen aan de opmaak van beleidsdomeinoverschrijdende beleids- en actieplannen	30	Opmaken van het Woonbeleidsplan Vlaanderen
					31	Slim Wonen en Leven
	OD 3 We werken samen met onze partners en ondersteunen het lokaal woonbeleid en vergroten daartoe de gemeentelijke autonomie binnen een op hoofdlijnen genormeerd kader	Ondersteuning van het lokaal woonbeleid	59	Ondersteunen van gemeenten inzake lokaal woonbeleid	32	Een besluit Lokaal Woonbeleid opmaken
			60	Samenwerken met onze partners binnen en buiten de Vlaamse overheid	33	Vlaamse beleidsprioriteiten vaststellen
					34	Werken aan een kader voor de toekomstige ondersteuning van het lokaal woonbeleid
	OD 4 We streven maximaal naar een efficiënte, effectieve en kwalitatieve werking	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	61	Voeren van een strategisch beleid mbt in-, door- en uitstroom van personeel	35	Organisatie leiderschapstraject en optimaliseren prestatie management
			62	Monitoren van het P&O-beleid	36	Invoeren van 'personeelspunt'
			63	Aanbieden van communicatieve ondersteuning aan het hele agentschap	37	Heldere Taal
38	Lancering externe nieuwsbrieven					



64	Aanbieden van een overzicht van alle premies	39	Portaal voor de woonactoren
65	Aanbieden van eerstelijnsinformatie over wonen	40	Optimaliseren van de digitale toepassingen
66	Coördineren van het beantwoorden van, door het kabinet gestelde, vragen en bewaken van antwoordtermijnen	41	Minimaal digitaal
67	Behandelen van klachten	42	Informatieveiligheid
68	Distilleren van pijnpunten en formuleren van verbetervoorstellen	43	Vergroening van het wagenpark Wonen-Vlaanderen
69	Zorgen voor een klantvriendelijke ICT-ondersteuning tav de verschillende afdelingen	44	Ontwikkelen van een datamonitorings- en rapporteringstool ifv monitoring van het ondernemingsplan
70	Aanbieden van getrapte juridische ondersteuning aan interne en externe collega's	45	Opzetten van een systeem van risicomanagement
71	Opvolgen van de lopende gerechtelijke procedures		
72	Monitoren van processen en beheersmatige projecten		
73	Monitoren van de beleidsprojecten		
74	Vorbereiden van de beleidsnota en de beleidsbrieven		
75	Opstellen en bijsturen van de begroting		
76	Opvolgen van de beleids- en apparaatskredieten		



Doelstellingen mbt welzijn		N.v.t.	77	Voeren van een actief welzijnsbeleid	46	Opzetten van een verzuim- en aanwezigheidsbeleid
					47	Opzetten en uitvoeren van een beleid rond burn-out / bore-out
Doelstellingen mbt diversiteit en gelijke kansen		N.v.t.	78	Bekendmaken van de vacatures voor jobstudenten via werkenvoorvlaanderen.be	48	Implementeren van een reïntegratiebeleid
			79	Aanwerven van stagiairs uit de kansengroepen		
			80	Bekendmaken van diversiteitsacties bij de personeelsleden van het agentschap	49	Uitwerken van een aanwezigheidsbeleid



Voor de Vlaamse Regering

Liesbeth Homans

Viceminister-president van de Vlaamse Regering
Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering,
Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding

Voor het agentschap Wonen-Vlaanderen

Helmer Rooze

Administrateur-generaal

