
STRATEGISCH PLAN

Meerjarenplan 2015-2019

Ondernemingsplan 2018 en
jaarrapport 2017

5	Doelstellingen m.b.t. welzijn	117
6	Doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen	121
7	Beleids- en beheersprioriteiten 2018.....	123
8	Personeelsplan 2016 - Toelichting	129
9	Afkortingenlijst	131
10	Bijlagen	131
	Personeelsplan 2016	131
	Samenvattend schema van SD's en OD's	132



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 2018 is de derde actualisatie van het ondernemingsplan 2015-2019. Tegelijk bevat het de evaluatie van de processen en projecten waar het agentschap in 2017 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 2017 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 het bijzonder over de audits die Audit Vlaanderen in 2017 bij Wonen-Vlaanderen uitvoerde, maar ook over de acties die we plannen om een hogere maturiteit te bereiken inzake organisatiebeheersing en



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 geïntegreerde 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.



Klantgericht

We leven ons in in de doelen, prioriteiten en bekommernissen van de burgers, onze partners, de belanghebbenden en spelen hier oplossingsgericht op in. We zorgen voor een correcte, transparante, efficiënte en tijdige dossierbehandeling.

We ondersteunen en faciliteren onze partners op basis van wederzijds vertrouwen. We bouwen voldoende mogelijkheid in tot flexibiliteit in onze processen, zodat er ruimte is voor dialoog. We bouwen aan wederzijds vertrouwen.

Integriteit

Het integer handelen van elke medewerker bepaalt de betrouwbaarheid en de geloofwaardigheid van onze organisatie. Zo zijn we ons ervan bewust dat onze specifieke opdrachten van algemeen belang een correcte, consequente, objectieve en onafhankelijke opstelling vereisen. Onder meer daarvoor creëren we een positief werkklimaat en stimuleren we de onderlinge aanspreekbaarheid. Ook hechten we veel belang aan goed voorbeeldgedrag en aan een transparante werking. Door continu te werken aan de individuele en organisatorische weerbaarheid staan we sterk in de omgang met moeilijke situaties en integriteitsdilemma's.



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 programmatie 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 opgesteld 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 programmatie 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 budgettaire 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 beleids marge 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 ronden de voortgangstoets van 2016 af, door begeleidingsgesprekken te organiseren voor de gemeenten in categorie 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 • organisatie van begeleidingsgesprekken voor de 2b-gemeenten
-------------	--

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

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

een interne werkgroep werd in 2017 de basis gelegd om een aangepaste huurprijsberekening in 2018 door te voeren. In de eerste plaats werd een opdracht gegeven aan het Steunpunt Wonen om een schattingsmodel te ontwerpen voor de marktwaardebepaling van sociale huurwoningen, gebaseerd op de huurschatter. Het model is er, en begin 2018 wordt met de sector verder bekeken op welke wijze deze ter beschikking zal worden gesteld. In 2017 heeft de VMSW een voorstel van energiecorrectie uitgewerkt, op basis van referentieverbruiken van een aantal basistypologieën gangbaar in de sociale huisvesting. Twee rekenmethodieken zullen verder op een bredere dataset worden toegepast. Inzake solidariteitsvergoeding is beslist om huurders die niet voldoen aan de inkomensvoorwaarde een hogere huurprijs te laten betalen. Deze drie aspecten zullen begin 2018 voorgelegd worden aan de Vlaamse regering voor een principiële goedkeuring tot wijziging van artikel 39, 40, 41, 44 en 46 van het Kaderbesluit Sociale Huur.

De normen en leningsplafonds opgenomen in het Financieringsbesluit werden in 2017 gewijzigd in het BVR dat ook het procedurebesluit wijzigde.

In 2017 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 10mio euro werd uitbetaald aan de VMSW, die dit budget vervolgens conform het BVR heeft verdeeld onder de actieve SHM's.



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

Processen

Proces	Verhogen van het aanbod op de private huurmarkt (subsiëren 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">1. Aantal niet tijdig opgemaakte subsidiebesluiten2. Aantal niet tijdig afgewerkte jaarrekeningen3. Stappen ondernemen inzake afrekeningsaanvragen die bijkomend onderzoek vragen4. Aantal basissubsidies t.o.v. aantal erkende SVK's5. % 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	Wijzigen van het SVK besluit 20 juli 2012 na evaluatie
----------------	---

Wat en doel	<p>Er wordt een evaluatie uitgevoerd van de impact en effecten van het sinds vijf jaar in werking zijn van het besluit op de organisatie, werking en dienstverlening van de SVK-sector. We onderzoeken in het bijzonder in welke mate de nieuwe bepalingen de SVK's effectief ondersteunen en stimuleren om hun woningaanbod verder uit te bouwen, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van de dienstverlening naar de huurders en kandidaat-huurders. De uitbreiding van het woningaanbod heeft zowel betrekking op de omvang van het beheerde patrimonium als op de gemeenten waar een SVK een aanbod realiseert. Daarnaast willen we suggesties verzamelen om de werking van de SVK's verder te stimuleren en te promoten, in het bijzonder naar eigenaar-verhuurders. De evaluatie geschiedt in nauw overleg met de stakeholders, zoals de SVK-sector, Huurpunt, cel ondersteuning SVK's (VMSW) en het kabinet wonen. Ook zal worden onderzocht in welke mate de huidige werking van de SVK's compatibel is met de verwachtingen ten aanzien van de sector m.b.t. de samenwerking met private actoren in het kader van de bouw van bijkomend aanbod (cfr. kader voor samenwerking met private actoren).</p> <p>De resultaten van de evaluatie vormen de vertrekbasis voor een eventuele bijsturing van de regelgeving inzake de erkenning en subsidiëring van de SVK's.</p>
-------------	---

Oorsprong	-
Wanneer	<ul style="list-style-type: none"> • aanpassing regelgeving: 2018
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgewerkte evaluatienota • Aangepast BVR

Project	Opmaak van een kader voor preventieve en curatieve ondersteuning van sociale verhuurkantoren in het kader van financieel beleid en beheer
----------------	--

Wat en doel	<p>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</p>
-------------	---



	Tegemoetkomingen van het Agentschap in functie van een betere afstemming en taakverdeling.
Oorsprong	-
Wanneer	2018
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 2018

BA	Omschrijving	VAK	VEK
QD620	SVK's	19.143	18.940

Evaluatie ondernemingsplan 2017

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 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 mechanisme werd voor advies aan het INR voorgelegd. Van zodra dit advies voorhanden is, wordt het besluitvormingsproces verder gezet. In overleg met alle actoren zal een regelgevend initiatief worden voorbereid in functie van bijkomende maatregelen die noodzakelijk zijn om bij private investeerders voldoende vertrouwen te creëren in de stabiliteit van het model en het rendement op hun investering.

De werkgroep rond de evaluatie van het SVK-besluit heeft in 2017 zijn werkzaamheden afgerond. Tijdens het laatste kwartaal van 2017 werden regelgevende teksten opgemaakt die zullen leiden tot een aanpassing van de regelgeving in de eerste helft van 2018. De wijzigingen richten zich in de eerste plaats op een verdere ondersteuning van de financiële leefbaarheid van de sociale verhuurkantoren, die hen in staat moet stellen om hun bereik verder uit te breiden.

Het kader curatieve en preventie 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.



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 eerstelijns ondersteuning (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

Projecten

Project	Opmaak van een kader voor erfpachtwoningen
Wat en doel	We maken een kader voor sociale erfpachtwoningen geïnspireerd op het kader voor sociale koopwoningen en sociale huurwoningen.
Oorsprong	
Wanneer	Opstart 2017-begin 2018
Meetmethode	Nieuw besluit

Evaluatie ondernemingsplan 2017

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 alternatieven woonvormen en de vermindering van administratieve lasten kwamen in de conceptnota aan bod. In 2016 gebeurden de noodzakelijke decretale aanpassingen (Vlaamse Wooncode, Programmadedcreet 2015, decreet Grond- en Pandenbeleid) om het nieuwe kader om te

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.

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

OD 1.6. We ondersteunen het aanbod voor specifieke doelgroepen

Processen

Proces	Toekennen van subsidies voor woonwagenterreinen
Omschrijving	We kennen subsidies toe voor de aanleg en kwaliteitsvolle inrichting van woonwagenterreinen.
Oorsprong	BN – 5.4.
Streefnorm	De aanvragen worden tijdig en kwaliteitsvol beslist.
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none">• BVR en MB gepubliceerd• Communicatie• Aanvragen behandeld binnen de reglementaire termijnen

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 pro-actief 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 BO18

BA	Omschrijving	VAK	VEK
QD602	Woonwagenterreinen	2.251	2.251

Evaluatie ondernemingsplan 2017

De regelgeving inzake de subsidiëring van **woonwagenterreinen** werd in de loop van 2017 verder verfijnd. Onder trekkerschap van agentschap Binnenlands Bestuur werd een horizontaal actieprogramma uitgewerkt waarin het agentschap zich heeft geëngageerd op het vlak van monitoring van de aanwending, inventarisatie van de beschikbare plaatsen en aanmoediging en ondersteuning van initiatieven tot uitbreiding van het aanbod aan residentiële en doortrekkersterreinen.

In de loop van 2016 werd een methode verfijnd die toelaat om de impact van de vluchtelingen crisis op de huursubsidie in beeld te brengen. Dankzij deze methode werd in 2017 bij de verschillende begrotingsrondes de noodzakelijke budgettaire compensatie vastgesteld en bijkomende kredieten ter beschikking gesteld.



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 tweedelijns-ondersteuning 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

Evaluatie ondernemingsplan 2017

In 2017 werd het regelgevend proces tot wijziging van het sociaal huurstelsel (eerste en tweede fase) verdergezet.

In de eerste fase voerden we een aantal wijzigingen door die steunen op beleidskeuzes uit de beleidsnota (tijdelijke huurovereenkomsten; striktere omschrijving van de eigendomsvoorwaarde; beteugeling van de domicilie- en sociale fraude; efficiëntere aanpak van woonoverlast; verbetering van de bezettingsgraad van sociale huurwoningen). De noodzakelijke decretale aanpassingen zijn opgenomen in het decreet van 14 oktober 2016 houdende wijziging van diverse decreten met betrekking tot wonen. De aanpassingen in het Kaderbesluit Sociale Huur (BVR van 12 oktober 2007) zijn opgenomen in het besluit van de Vlaamse Regering van 23 december 2016. De nieuwe regeling trad in werking op 1 maart 2017.

In de tweede fase werd verder werk gemaakt van de koppeling van de taalbereidheid aan een resultaatverbintenis voor huurders. De aanpassingen zijn opgenomen in het decreet van 10 maart 2017 tot wijziging van artikel 92, 93, 95, 98 en 102bis van het decreet van 15 juli 1997 houdende de Vlaamse Wooncode. De aanpassingen in het Kaderbesluit Sociale Huur zijn opgenomen in het besluit

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
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> 1. % dossiers waarbij behandelingstermijn langer dan 7 maanden is 2. Behandelingstermijn van de langstlopende conforme dossieraanvraag zonder definitieve beslissing (in maanden) 3. Gemiddelde termijn van behandeling 4. Aantal aanvragen per maand 5. Beroepen 6. Aantal beroepen niet tijdig beslist 7. % herzieningen op basis van inkomenscontrole

Proces	Toekennen van huurpremies
Omschrijving	We zorgen ervoor dat in afwachting van de toewijzing van een sociale woning de kandidaat-huurders die vier jaar (of langer) op een wachtlijst staan voor een sociale woning een maandelijkse huurpremie ontvangen via een eenvoudige administratieve procedure.
Oorsprong	Beleidsnota – 3.2.2.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> • Alle potentieel rechthebbenden op een huurpremie krijgen een maand voor de startdatum een gepersonaliseerd aanvraagformulier • Ernaar streven om alle aanvragen binnen de reglementaire termijn af te handelen: termijn tussen volledige aanvraag en eerste betaling huurpremie is maximaal 4 maanden • Bij wijzigingen in de situatie van de kandidaat-huurder / rechthebbende ernaar streven om – in het geval het recht op huurpremie doorloopt – de uitbetaling binnen twee maanden na het ontvangen van de informatie te hervatten • Beroepen worden binnen een maand behandeld

Indicatoren	1. Potentieel rechthebbenden die een aanvraagformulier krijgen 2. Nemen van beslissing binnen reglementaire termijn 3. Tijdig betalen 4. Correct en tijdig verwerken van wijzigingen
-------------	---

Proces	Verhogen van de transparantie op de private huurmarkt
Omschrijving	Een efficiënt marktevenwicht op de private huurmarkt is moeilijk te bereiken, onder andere omdat meestal niet voldaan wordt aan de eis van goede informatie. Zo hebben verhuurders in principe een informatievoorsprong op huurders i.v.m. de kwaliteit van de woning (in relatie tot de huurprijs). De grote heterogeniteit van het product woondienst verhoogt verder de informatiebehoefte van de huurder. Huurders hebben informatievoorsprong op de verhuurders i.v.m. hun eigen betrouwbaarheid: het tijdig betalen van 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	We gaan na welke rol het Huurgarantiefonds kan spelen in multidisciplinaire aanpak tegen uithuiszettingen. 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. Dit voorstel wordt verder uitgewerkt en afgetoetst met de stakeholders in samenwerking met Welzijn.
Oorsprong	BN – 3.2.1.
Wanneer	2018
Meetmethode	Nieuwe regelgeving

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

Project	Afstemmen van huursubsidie en huurpremie
Wat en doel	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). 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).
Oorsprong	-
Wanneer	
Meetmethode	Nieuwe regelgeving

Kredieten BO 2018

BA	Omschrijving	VAK	VEK
QD643	Huurgarantiefonds	160	160
QD616	Huursubsidie (stelsel 2007)	35.518	35.518
QD612	Huursubsidie (stelsel 1991)	172	172
QD617	Huurpremie	18.758	18.758

Evaluatie ondernemingsplan 2017

Het **Huurgarantiefonds** is ongewijzigd verder blijven werken in 2017. Het Huurgarantiefonds wordt op het gemengd platform voor de opmaak van een globaal plan van aanpak van dak- en thuisloosheid mee beoordeeld als één van de mogelijk te nemen maatregelen in een globale aanpak van dak- en thuisloosheid. Het Huurgarantiefonds kan enkel uithuiszettingen voorkomen als onderdeel van een multidisciplinaire aanpak. Een voorstel is opgemaakt waarbij het fonds reeds voor de gerechtelijke procedure kan tussenkomen door de preventieve woonbegeleiding van de OCMW's en de CAW's te koppelen aan een tegemoetkoming van het Huurgarantiefonds.

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

Op 28 maart 2017 is de vernieuwde versie van de online toepassing huurschatter.be online gezet. In maart 2017 is er dan ook een ‘piek’ in gebruik geweest met 10.818 afgewerkte opzoekingen. In de maanden nadien blijft het aantal opzoekingen telkens hoger liggen dan in dezelfde periode het jaar ervoor. De streefnorm van 20.000 afgewerkte opzoekingen is in 2017 vlot behaald.

Er werd bij de Vlaamse **huursubsidie** bijzondere aandacht besteed aan het optrekken van de productie. Mede onder impuls van de asielcrisis was het aantal openstaande huursubsidie-aanvragen in de loop van 2016 sterk gestegen. Eind 2016 was het aantal onbesliste huursubsidie-aanvragen gestegen naar 4.171 (ten opzichte van 2.979 eind 2015). Het aantrekken van 5 nieuwe administratieve behandelaars en het optimaliseren van het doorstromingsproces in de premiebehandeling heeft in 2017 geleid tot een sterke toename in de productie. Er werden 10.712 aanvragen beslist (tegenover 8.538 in het voorgaande jaar). Het saldo onbesliste aanvragen daalde tegen eind 2017 naar 2.850.

Het onderzoeksproject ‘**Afstemming huursubsidie en huurpremie**’ dat mee vorm zal geven aan de uitgangspunten in de conceptnota private huur werd eind 2016 toevertrouwd aan het Steunpunt Wonen. Het Steunpunt Wonen leverde in mei 2017 een eindrapport op met voorstellen voor één algemeen huursubsidiestelsel, samen met inschatting van de budgettaire impact. Dit rapport wordt mee als basis genomen bij het uitwerken van mogelijke scenario’s. In het kader van het project om het aanbod op de private huurmarkt uit te breiden via de versterking van het SVK-model, werden voortbouwend op de conclusies van het rapport, nieuwe uitgangspunten door het kabinet naar voor geschoven rond de berekeningswijze van de subsidie. Deze wordt als vertrekbasis gehanteerd om na te gaan of een veralgemening mogelijk is en binnen welke modaliteiten. Bij de berekening van de subsidie wordt rekening gehouden met het belastbaar inkomen en wordt uitgegaan van referentiehuurprijzen. In 2018 wordt getracht om de voorwaarden te concretiseren en de implementatie van een nieuw huursubsidiestelsel.

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 Hurdecreet

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: 1/9/2018
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



STRATEGISCHE DOELSTELLING 3: WE BEWAKEN EN STIMULEREN DE VERBETERING VAN DE WONINGKWALITEIT OPDAT IEDEREEN VEILIG, GEZOND EN KWALITEITSVOL KAN WONEN

Woningkwaliteit blijft een belangrijk aandachtspunt, vooral op de private huurmarkt. We bewaken en handhaven de kwaliteit van het woningpatrimonium. Voor veel woningkwaliteitsproblemen is de administratieve procedure tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring voldoende, maar de ergste gevallen van krotverhuur worden (ook) aangepakt met strafrechtelijke procedures. Teneinde deze procedures nog efficiënter in te zetten, is in 2016 in elke decentrale dienst een meldpunt Woningkwaliteit opgericht. De gemeenten kunnen sindsdien met een standaard meldingsformulier woningkwaliteitsproblemen melden aan het meldpunt, dat vervolgens beslist welke procedure best (eerst) wordt opgestart. Aan de basis van elke procedure ligt altijd een conformiteitsonderzoek, uitgevoerd door een woningcontroleur. Het in 2016 opgestarte opleidingstraject werd in 2017 geïntensifieerd en gefinaliseerd waardoor de pool van woningcontroleurs die inzetbaar zijn voor zowel de administratieve als de strafrechtelijke procedure operationeel is. Via een natraject zullen de laatste voor de pool in aanmerking komende woningcontroleurs operationeel zijn. Het afronden van het opleidingstraject sluit evenwel niet uit dat woningcontroleurs op een later tijdstip aansluiten bij de pool.

We werken aan de optimalisatie van het beleidskader van woningkwaliteitsbewaking. In 2016 werden de Vlaamse Wooncode en het Heffingsdecreet beperkt verbeterd. Daarnaast werd ook het sociaal beheersrecht geëvalueerd. Die evaluatie resulteerde in 2017 in een voorontwerp van decreet met verbeterde en vereenvoudigde procedures en modaliteiten. In 2016 startten we samen met het Steunpunt Wonen ook een grondige evaluatie van het normenkader en het bijhorende meetinstrument. In 2017 werd deze evaluatie afgerond en is een juridisch vervolgonderzoek gestart (met onder andere onderzoek naar de haalbaarheid van een oorzakelijkheidsonderzoek).

Ook op het vlak van woningkwaliteit ondersteunen we de gemeenten en SVK's.

Particulieren krijgen met de renovatiepremie en de verbeterings- en aanpassingspremie een duw in de rug bij de verbetering van hun woning. Renovatiepremie en VAP zullen op elkaar worden afgestemd.



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	Midden 2018 uitgebreider luik op de website
Meetmethode	Website

Evaluatie ondernemingsplan 2017

We hebben in 2017 verder ingezet op het **informer en sensibiliseren** van onze stakeholders. Ten aanzien van de SVK's bleven we onze inspanningen op het terrein verderzetten, met +/- 830 **conformiteitsonderzoeken in functie van nieuwe inhuurnames** (exacte cijfers zullen in het jaarverslag worden opgenomen). Dit is een lichte stijging ten opzichte van het jaar voordien (ongeveer 800).

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 2017 werd een theoretische en praktijkgerichte technische opleiding gegeven voor de gemeenten in de provincie Vlaams-Brabant. In de andere provincies werd deze opleiding in 2016 gegeven. 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.
Oorsprong	BN – 6.1.1.
Streefnorm	We streven ernaar alle aanvragen binnen de reglementaire termijn af te handelen: voor de aanvragen ingediend in het nieuwe stelsel wordt de subsidie uitbetaald binnen het jaar na de aanvraag. We verbinden ons bij een maandelijkse instroom van niet meer dan 2.500 aanvragen renovatiepremie, tot een gemiddelde behandelingstermijn voor de aanvragen van 5 maanden (te herevalueren). 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.
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



Kredieten BO18

BA	omschrijving	VAK	VEK
QD640	Renovatiepemie	85.946	85.959
QD641	Verbeterings- en aanpassingspremie	13.751	13.751
QD638	Renovatievereenkomsten	18	18

Evaluatie ondernemingsplan 2017

Een voorstel tot een overkoepelende renovatiepremie wordt opgemaakt en voorgelegd aan de minister.

Ingevolge de periode van opschorting van de renovatiepremie heeft zich eind 2015 en begin 2016 een significante opstoot van het aantal aanvragen voorgedaan waardoor het saldo nog te behandelen dossiers een recordhoogte heeft bereikt in 2016. In 2017 werd dat saldo geleidelijk afgebouwd door verhoogde inspanningen van de behandelaars, in combinatie met de bijkomend aangeworven dossierbehandelaars. Het saldo bereikte begin 2017 16.435 dossiers. Eind november bedroeg het saldo van de renovatiepremie nog 8.143 openstaande dossiers.

OD 3.3. We bewaken en handhaven de kwaliteit van het woningpatrimonium en dragen bij tot de bestraffing van krotverhuurders

Processen

Proces	Uitvoeren van conformiteitsonderzoeken
Omschrijving	We voeren conformiteitsonderzoeken uit in het kader van de administratieve procedure tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring (i.f.v. zowel de advisering aan de burgemeester als de beroepsprocedure), de 2de aanvraag voor afgifte conformiteitsattest, de inhuurname door SVK's en de tegemoetkomingen in de huurprijs (SVK's: OD 3.1.).
Oorsprong	-
Streefnorm	Andere dan SVK's: minstens 75% van de conformiteitsonderzoeken binnen 45 dagen na verzoek.
Indicatoren	Andere dan SVK's: % conformiteitsonderzoeken binnen 45 dagen na verzoek.

Proces	Adviseren van de burgemeester inzake ongeschiktheid en onbewoonbaarheid
Omschrijving	We geven adviezen over ongeschiktheid en onbewoonbaarheid aan de burgemeester zowel op zijn vraag als op eigen initiatief (bv. na een conformiteitsonderzoek uitgevoerd in het kader van een tegemoetkoming in de huurprijs of na een onderzoek van de Wooninspectie).
Oorsprong	-
Streefnorm	We streven ernaar om minstens 75% van de adviezen inzake ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring binnen 2 maanden na de adviesvraag aan de burgemeester te bezorgen.
Indicatoren	% adviezen aan burgemeester binnen 2 maanden na verzoek.

Proces	Vrijstelling verlenen van de adviesvereiste in de procedures tot ongeschikt-, onbewoonbaar- en overbewoonverklaring van woningen
Omschrijving	De gemeenten kunnen sinds 2013 vrijgesteld worden van de verplichting om vóór het nemen van een besluit tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring advies te vragen aan Wonen-Vlaanderen. We adviseren de minister binnen de reglementair voorziene termijn (uiterlijk 60 dagen na verzoek) over de verzoeken tot vrijstellen. We stimuleren de gemeenten met voldoende expertise en capaciteit op het vlak van woningkwaliteit om de vrijstelling aan te vragen.
Oorsprong	-
Streefnorm	Advies aan minister binnen 60 dagen na verzoek.
Indicatoren	% adviezen aan minister binnen 60 dagen na verzoek.

Proces	Behandelen van beroepen in de administratieve procedure tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring
Omschrijving	We adviseren de minister over de beroepen die worden ingediend in het kader van de administratieve procedure tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring.
Oorsprong	-
Streefnorm	We bezorgen de minister een ontwerp MB over de beroepen uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de uiterste beslissingsdatum van de minister.
Indicatoren	% ontwerp MB's aan minister bezorgd uiterlijk 5 werkdagen voor uiterste beslissingsdatum.

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

Oorsprong	-
Wanneer	Lopend; in productiestelling eerste fase midden 2018.
Meetmethode	Verslagen stuurgroep VLOK.

Project	Tool woningkwaliteit in functie van de woningpas
----------------	---

Wat en doel	We volgen als mede-eigenaar de ontwikkeling van de woningpas van nabij op. We participeren in de stuurgroep en in de technische en juridische werkgroepen. We stellen via de Woningpas gegevens die gekend zijn bij het agentschap over de kwaliteit van een woning, ter beschikking van de eigenaar. In functie van integratie in de medium-versie van de woningpas ontwikkelen we een gebruiksvriendelijke tool Woningkwaliteit waarin de gebruiker vrijblijvend een of meerdere bijkomende gegevens over de woning kan invullen, met de bedoeling inzicht te krijgen in de actuele toestand van de woning. Dit met het oog op mogelijke of noodzakelijke verbeterings- of renovatiewerken in de nabije of verdere toekomst. Daarnaast werken we mee aan het ontwikkelen van een gebruiksvriendelijk visueel overzicht van de beschikbare data over de woningkwaliteit.
-------------	---

Oorsprong	Beslissing directiecomité om als mede-eigenaar te participeren in het project Woningpas.
-----------	--

Wanneer	Light-versie februari 2018, medium-versie mei 2019.
---------	---

Meetmethode	Light- en medium-versie ontwikkeld.
-------------	-------------------------------------

Project	Uitwerken van een nieuw model van technisch verslag op basis van het deelrapport van het Steunpunt Wonen
----------------	---

Wat en doel	Een eerste ontwerp van nieuw model van technisch verslag ontwikkelen conform scenario 3 van het deelrapport van het Steunpunt Wonen over het normenkader en het meetinstrument woningkwaliteit.
-------------	---

Oorsprong	BN – 6.2.1.
-----------	-------------

Wanneer	Midden 2018.
---------	--------------

Meetmethode	Eerste ontwerp van nieuw technisch verslag voorgelegd aan kabinet.
-------------	--



Evaluatie ondernemingsplan 2017

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, Vlabel 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 2017 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 in een deelrapport met 3 scenario's voor bijsturing van de huidige kwaliteitsnormering en het meetinstrument. Daarop startte het Steunpunt een juridisch vervolgonderzoek. 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.

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 bevraagd over de ervaringen met het bestaande ondersteuningsaanbod en de behoeften. Eind augustus 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. Volgende stappen in dit traject zijn de evaluatie van de Vlaamse Wooninspectie (lopend) en de interne sterkte- en zwakteanalyse van de afdeling (lopend). 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 2017 in dezelfde grootteorde als in 2016, maar er is wel een daling merkbaar in vergelijking met de jaren daarvoor. Meer details en duiding hierover zullen in het jaarverslag Woningkwaliteit 2017 en het jaarverslag van de Vlaamse wooninspectie over 2017 worden opgenomen.

Het opleidingstraject voor woningcontroleurs is in 2017 afgerond. De woningcontroleurs die op 1 september 2017 de noodzakelijke competenties nog niet verworven hadden worden via een natraject verder opgeleid. Nu de pool sinds einde 2017 operationeel is, wordt ingezet om de woningcontroleurs

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

die nog niet multifunctioneel inzetbaar zijn, op te leiden (zowel reeds in dienst zijnde woningcontroleurs als nog aan te werven woningcontroleurs).

Net als het aantal conformiteitsonderzoeken ligt ook het aantal adviezen aan de burgemeester op het niveau van 2016. Na Antwerpen, Blankenberge, Middelkerke, Sint-Niklaas, Berlaar, Putte, Duffel, Bonheiden, Eeklo, Oostende en Aalst zijn in 2017 Leuven, Gent en Sint-Katelijne-Waver vrijgesteld van de adviesverplichting. Wat de beroepsprocedure in de administratieve procedure tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring betreft, haalden we in 2017 de deadline voor meer dan 95% van alle dossiers (uiterlijk 5 dagen voor het verstrijken van de beslissingstermijn).

In 2017 werd een theoretische en praktijkgerichte technische opleiding gegeven voor de gemeenten in de provincie Vlaams-Brabant. Over de specifieke vereisten voor seizoenarbeiders werd een toelichting verzorgd voor de sector in de Noorderkempen.

Voor de eigen woningcontroleurs werden technische vormingen georganiseerd over gasinstallaties en de risico's op koolmonoxidevergiftiging, over elektriciteit en de risico's over het werken in de nabijheid van elektrische installaties en over asbest. In december werd gestart met een algemene opleiding over bouwgebreken waarbij de vochtproblematiek en het buitenschrijnwerk en beglazing reeds aan bod kwam. De module stabiliteit komt aan bod in januari 2018.

De Vlaamse wooninspectie stelt jaarlijks een verslag op over haar werkzaamheden. Hierin wordt onder meer cijfermateriaal ter beschikking gesteld over het aantal controles op het terrein, de herstellvorderingen en gerechtelijke procedures. <https://www.wonenvlaanderen.be/lokale-besturen/jaarrapporten-vlaamse-wooninspectie>

De Vlaamse Wooninspectie is na een grondige analyse vanaf 01/09/2017 gestart met het integreren van haar huidige ICT-toepassingen in VLOK. Op deze manier is er slechts één toepassing voor alle procedures woningkwaliteit, wat een aanzienlijke efficiëntiewinst voor het personeel betekent en een verdere afstemming tussen de administratieve en strafrechtelijke procedure mogelijk maakt. Het einde van de eerste fase van het VLOK-project is voorzien medio 2018.

De wooninspecteur kan administratief verzegelen (artikel 20 § 4 Vlaamse Wooncode), maar er werd gebotst op een aantal procedurele en juridische knelpunten. In het kader van het optimalisatiedecreet zijn een aantal fiches opgesteld en voorgelegd aan het kabinet. Hierin is een verruiming van het onderwerp voorzien, zodat bijvoorbeeld ook leegstaande woningen of constructies niet bestemd voor wonen (waar voorafgaand een misdrijf werd vastgesteld) verzegeld kunnen worden. De procedure voor de opheffing van de verzegeling zou beter geregeld worden, waardoor er sneller een herstel kan verwezenlijkt worden. Er is voorgesteld om een administratieve geldboete in te voeren voor het doorbreken van de verzegeling en het schenden van de voorwaarden van de opheffing van de verzegeling. Dit betekent een aanzienlijke versterking van het instrument, aangezien de wooninspecteur zelf kan instaan voor de handhaving van dit instrument. Het optimalisatiedecreet zal in 2018 verder vorm krijgen.

Het draaiboek ambtshalve uitvoering is nog niet opgemaakt, omdat er een aantal wijzigingen in de wetgeving op de overheidsopdrachten zijn gebeurd waardoor het wenselijker was om dit project uit te stellen naar 2018.



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

	vertegenwoordigers van de SHM's en we bespreken regelmatig met de leden van de Visitatieraad de kwaliteit van het visitatieproces.
Indicatoren	Aantal visitaties per jaar

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 BO18

BA	omschrijving	VAK	VEK
QD608	Visitaties	371	371

Evaluatie ondernemingsplan 2017

De evaluatie van de eerste visitatieronde leidde tot een aantal inzichten die geleid hebben tot een eerste wijziging van het Erkenningenbesluit (in 2016) in functie van de uitwerking in het draaiboek prestatiebeoordeling dat in het voorjaar van 2017 werd gewijzigd in functie van de opstart van de 2^{de} visitatieronde.

In het kader van het verhogen van de performantie van SHM's en SVK's, werd in 2017 ook het zogenoemde Performantiedecreet definitief goedgekeurd.. In dat kader werd in 2017 ook een nieuw project opgestart, m.n. de voorbereiding van de beslissingen van de Vlaamse Regering m.b.t. de vragen van SHM's om uitstel te krijgen op de voorwaarde om vanaf 01/01/2019 over minstens 1.000 sociale huurwoningen in beheer te beschikken. Dat project loopt tot uiterlijk 30/06/2018.

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

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 subsidiebesluiten2. Aantal niet tijdig afgewerkte jaarrekeningen3. Stappen ondernemen inzake afrekeningsaanvragen die bijkomend onderzoek vragen4. Aantal basissubsidies tov aantal erkende huurdersbonden5. % geweigerde vastleggingsdossiers

Projecten

Project	Erkenning en subsidiëring van verhuurdersorganisaties
Wat en doel	We werken aan een reglementair kader voor de erkenning en subsidiëring van verhuurdersorganisaties. De erkende verhuurdersorganisaties behartigen de belangen van de verhuurders op de private huurwoningmarkt en verstrekken op individuele of collectieve basis informatie en advies over alle aangelegenheden in verband met het verhuren van woningen.
Oorsprong	Conceptnota private huur
Wanneer	Opstart voorjaar 2018
Meetmethode	Erkennings- en subsidiëringsbesluit verhuurdersorganisaties

Kredieten BO18

BA	omschrijving	VAK	VEK
QD619	Huurdersbonden	1.880	1.880
QD622	Vlaams Huurdersplatform	343	343
QD625	Verhuurdersorganisaties	1.200	1.200

Evaluatie ondernemingsplan 2017

/

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 BO18

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

BA	Omschrijving	Toegewezen ontvangsten
9QD605	Ontvangsten Fonds voor de Wooninspectie	250

Evaluatie ondernemingsplan 2017

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 gesystematiseerd 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 18 SHM's in 2018 • Alle SVK's in de periode 2016-2019 24 SVK's in 2018 <p>Basistoezicht in de periode 2016-2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle woonactoren in de periode 2016-2019 <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 verhuring 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	<p>Het aantal vaststellingen van fraude en wanbeheer waartegen wordt opgetreden.</p> <p>Het aantal MDO's.</p> <p>Het aantal mededelingen aan de bevoegde instanties.</p>

Evaluatie ondernemingsplan 2017

Vanaf 2016 bestaan de periodieke controles enerzijds uit globale onderzoeken (globo's) bij een beperkt aantal actoren per jaar, en daarnaast uit basistoezicht dat de hele sector behelst.

De globo's omvatten controles van verschillende toezichtsdomeinen. Een globaal onderzoek start met het opvragen van documenten die vanop afstand gecontroleerd worden en worden gevolgd door controlebezoeken bij de actor zelf.

In 2017 werden 16 globo's bij SHM's uitgevoerd en 15 bij SVK's.

Het basistoezicht met betrekking tot de verhuring en verkoop van sociale huurwoningen uit 2016 werd geëvalueerd en waar nodig gebeurde een verdere opvolging. Bij 23 SHM's is met betrekking tot één of meerdere controledomeinen verhoogd toezicht nodig. In 2017 werd dit reeds gedeeltelijk opgestart, maar dit zal doorheen 2018 verder lopen. Bij zes SHM's werd het basistoezicht sociale koopwoningen opgestart. Bij 29 SVK's waar in de periode 2016-17 geen globaal onderzoek plaatsvond, werd een basistoezicht met betrekking tot sociale verhuring opgestart.

In het kader van het basistoezicht administratief beheer werd bij alle SHM's het proces-verbaal van de algemene vergadering van 2017 nagelezen. Eveneens werd de rapportering van de toestand van het kapitaal op 31/12/2016 nagekeken. Er werden 20 controles uitgevoerd naar aanleiding van een substantiële loonsverhoging van de directeur voor de boekjaren 2014 en 2015, en er werden 16 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 aanwerving van een directeur.

Tevens werd bij 35 SVK's het proces-verbaal van de algemene vergadering 2017 nagelezen.

De controle op de balans- en resultatenrekening met betrekking tot het boekjaar 2016 is nog lopende (ontvangen in september-oktober 2017). Op 7 december werden reeds 38 controles afgesloten, zijn er 6 lopende onderzoeken en 55 nog te starten controles.

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 7 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 26 volledig afgehandeld, terwijl er nog 17 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. Negen SVK's werden onder verhoogd toezicht geplaatst. Naast de opvolging van de notulen kregen acht ervan een opvolgingsinspectie of globaal onderzoek in 2017. Het laatste volgt in de loop van januari 2018.

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

Met betrekking tot de overheidsopdrachten werden in het kader van het basistoezicht de notulen gescreend bij 75 SHM's. Op basis van de vaststellingen die gedaan werden tijdens de globale onderzoeken werden acht SHM's onder verhoogd toezicht geplaatst. Bij SHM's in verhoogd toezicht werden de notulen nagelezen binnen de schorsings- en vernietigingstermijn.

Ook 21 SVK's stonden onder verhoogd toezicht, onder meer omwille van geplande projecten met private bouwpromotoren.

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 zijn bij de EKM's de tien nog lopende basistoezichten die gestart waren in 2016 afgerond. Bij één ervan werd een verhoogd toezicht uitgevoerd.

Het aantal klachten met betrekking tot de woonactoren is, na een lichte daling in 2016, opnieuw gestegen tot het niveau van 2015 (131 klachten tot en met 11/12/2017). Het ontvankelijkheidspercentage is licht gestegen tot ongeveer een derde. Daarvan was bijna de helft van de klachten gegrond, en nog een vijftiental klachten deels gegrond. Net zoals het voorbije jaar 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 plaatsstellingen, 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.

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.

Proces	Invorderen (gedwongen terugvorderen) via de gerechtsdeurwaarder van subsidies, premies, toelagen en tegemoetkomingen van meer dan 1.000 euro bij de begunstigde woonactoren en particulieren.
Omschrijving	Op basis van de dossiers die worden aangebracht door afdeling Tegemoetkomingen start Toezicht invorderingsprocedures op indien de woonactoren en particulieren de voorwaarden waaronder de voordelen werden toegekend niet naleven of deze niet aanwenden voor de doeleinden waarvoor ze werden toegekend. Indien het in te vorderen bedrag minder dan 1.000 euro bedraagt worden deze begunstigten een laatste maal aangemaand door Toezicht.
Oorsprong	Artikel 59 VWC Artikel 3 tweede lid, 13° Oprichtingsbesluit Wonen-Vlaanderen
Streefnorm	De aangebrachte invorderingsdossiers worden behandeld en verder opgevolgd door de Toezicht.
Indicatoren	Het aantal door afdeling Tegemoetkomingen aangebrachte invorderingsdossiers. Het aantal dwangbevelen. Het aantal laatste aanmaningen.

Proces	Behandelen van beroepen en verhalen in gevolge een beslissing van een woonactor.
Omschrijving	In welbepaalde gevallen kunnen de (kandidaat-)huurder en de kandidaat-koper respectievelijk verhaal indienen en beroep aantekenen bij de woonactor.
Oorsprong	Artikel 30 KBSH. Artikel 10 Bijlage 1 en 2 Overdrachtenbesluit (OB).
Streefnorm	Toezicht onderzoekt de verhalen en de beroepen binnen de wettelijke termijnen.



Indicatoren	Verhalen: <ul style="list-style-type: none"> • het aantal ontvankelijke verhalen • het aantal gegronde verhalen • het aantal ongegronde verhalen • het aantal onontvankelijke verhalen Beroepen: <ul style="list-style-type: none"> • het aantal ontvankelijke beroepen • het aantal ingewilligde beroepen • het aantal niet ingewilligde beroepen • het aantal onontvankelijke beroepen
-------------	--

Kredieten BO18

BA	Omschrijving	Toegewezen ontvangsten
9QD605	Ontvangsten Fonds voor de Wooninspectie	250

Evaluatie ondernemingsplan 2017 (voorlopige cijfers tot eind november)

Ingevolge de gerichte toezichtacties bij de woonactoren werd bij vijf actoren een beslissing van de raad van bestuur van de actor vernietigd. Zeven actoren werden in gebreke gesteld, waarvan er drie een ontvankelijk maar ongegrond verweer indienden.

Op aangeven van de actor voert de afdeling Toezicht onderzoeken uit in verband met de huurdersverplichting inzake taalbereidheid. Het aantal dossiers steeg opnieuw, en dat tot 29 aangebrachte dossiers. Dit leidde tot 14 eerste ingebrekestellingen. Daarnaast waren er (ook in oudere dossiers) 17 volgende (tweede, derde,...) ingebrekestellingen. Als gevolg daarvan werden in totaal 12 boetes opgelegd. Zeven huurders kregen een eerste boete van 100 € (waarvan 2 een kwijtschelding kregen van 50 € ingevolge hun vraag), twee huurders kregen een tweede boete van 250 €, eveneens twee huurders kregen een derde boete van 500 € en één huurder kreeg een vierde boete van 1500 €.

Met betrekking tot de huurdersverplichting 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 verdubbelde in 2017 tot 72. Dit getal moet echter gerelativeerd worden aangezien 47 ervan louter een vraag tot informatie inzake verbruiksgegevens betroffen. Er werden geen geldboetes opgelegd, maar wel acht PV's opgemaakt.

Het aantal ontvangen dossiers betreffende invorderingen van subsidies, premies, tegemoetkomingen en toelagen steeg met meer dan de helft tot 42 dossiers. Het aantal dat uiteindelijk resulteerde in een dwangbevel verdubbelde bijna tot 20. Er volgden ook 39 aanmaningen.

Er werd één ontvankelijk maar ongegrond beroep ingesteld in het kader van het Overdrachtenbesluit.



Het aantal verhalen in toepassing van het Kaderbesluit Sociale Huur steeg in 2017 opnieuw tot meer dan 400 (421). Net zoals in het verleden handelde dit in drie vierde (298) van de dossiers over een schrapping uit het register. Verder werd er net zoals in 2016 heel dikwijls ook verhaal ingediend omdat de SHM de door de kandidaat-huurder opgegeven reden om het aanbod te weigeren niet als gegrond beschouwde (71). Het weigeren van een aanbod zonder gegronde reden heeft voor een kandidaat met huurpremie immers het verlies van deze subsidie tot gevolg. Meer dan 70% van de ingediende verhalen (294) werden ontvankelijk beoordeeld. Daarvan was de helft gegrond.



STRATEGISCHE DOELSTELLING 5: WE ZIJN EEN PERFORMANTE LERENDE ORGANISATIE DIE SAMEN MET HAAR PARTNERS WERKT AAN EEN KWALITEITSVOL EN TOEKOMSTGERICHT BELEID

We organiseren wetenschappelijk onderzoek en zorgen voor de vertaling van de onderzoeksresultaten naar de beleidsprocessen. Op 1 januari 2016 is het Steunpunt Wonen 2016-2020 opgestart met de uitvoering van een goed onderbouwd meerjarenprogramma dat aansluit bij de noden van het Agentschap.

We maken werk van een datawarehouse wonen. Met de opmaak van een Woonbeleidsplan Vlaanderen ontwikkelen we een langetermijnvisie voor het toekomstige woonbeleid. Gemeenten ondersteunen we inzake hun lokaal woonbeleid (door vorming, intergemeentelijke samenwerking,...). We werken samen met onze partners binnen en buiten de Vlaamse overheid.

We zetten ons verder in voor de ontwikkeling van een langetermijnvisie die geconcretiseerd wordt in het Woonbeleidsplan Vlaanderen.

In de komende jaren zorgen we ervoor dat Wonen-Vlaanderen een performante lerende organisatie is. We zetten daartoe een veranderingstraject op. We optimaliseren onze digitale toepassingen en ICT-ondersteuning. Monitoring van onze processen en risicomanagement zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.

OD 5.1. We onderbouwen en ontwikkelen het woonbeleid

Processen

Proces	Organiseren van wetenschappelijk onderzoek
Omschrijving	We organiseren, begeleiden, sturen en volgen het wetenschappelijk onderzoek op (opvolging van het Steunpunt inbegrepen). We zorgen voor de vertaling van de onderzoeksresultaten naar de beleidsprocessen. In 2018 wordt een nieuwe grootschalige survey naar de woonsituatie van Vlaamse huishoudens georganiseerd.
Oorsprong	BN – 7.8.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none">• Meerjarenplan 2016-2020• Jaarplan 2018• Aanbesteden opdrachten• Oplevering rapporten
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none">• Vertalen van beleidsvragen in onderzoeksopdrachten• Overmaken van rapporten aan de minister voor oplevering

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	Operationeel in 2018
Meetmethode	Opvolging door kernteam & projectteam via work breakdown structuur

//

datawarehouse opnieuw vorm moest krijgen. Tijdens de migratie werd ingezet op een datawarehouse sterk gestuurd door metadata met als voordelen: grote(re) transparantie en eenvoudig uit te breiden. In 2017 wordt de migratie gefinaliseerd, en in 2018 gaan we verder met de uitbouw van het datawarehouse. Dan wordt ook de informatie over de verzekering gewaarborgd wonen, kandidaat-huurders (SHM's), leegstand, ongeschikt – onbewoonbaar – verwaarlozing, huursubsidies en huurpremie opgenomen. Hiervoor zijn reeds een aantal voorbereidende stappen gezet (oa behoefteanalyse, bronanalyse, verkennende technische analyse).

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 • Beleidsplan Ruimte Vlaanderen, opvolgen proces krietlijnen voor een geïntegreerd grond- en pandenbeleid (groep van 10), opvolgen proces flankerende maatregelen voor het Vlaams Strategisch Beleid Brussel (als dit proces terug opgestart wordt) • 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	<p>Aantal uitgewerkte beleidsplannen.</p> <p>Aantal acties / bijdragen vanuit wonen.</p>

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

Oorsprong	BN – 7.8
Wanneer	
Meetmethode	

Budget BO18

BA	Omschrijving	VAK	VEK
QD642	Lokaal Woonbeleid	5.290	7.129

Evaluatie ondernemingsplan 2017

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.

Na goedkeuring van de startnota werden de voorbereidingen van het Woonbeleidsplan opnieuw opgenomen. Het plan moet een informatief deel en de strategische doelstellingen voor het langetermijnbeleid bevatten. De visie uit de startnota van Slim Wonen en Leven vormt ook de visie voor het Woonbeleidsplan. Een brainstorm met de Vlaamse Woonraad leverde verdere input voor het formuleren van de doelstellingen. Met het oog op de monitoring van de doelstellingen werden ook medewerkers van Wonen-Vlaanderen en het Steunpunt Wonen geconsulteerd.

Eind 2017 werd het dossier overgemaakt aan de Vlaamse Regering met het oog op goedkeuring.

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

In 2017 leverde Wonen-Vlaanderen een bijdrage aan talrijke actieprogramma's. Voor Ruimtelijke Ordening waren dit bijdragen voor de Bovenlokale Programmatie in regio's, actieprogramma Ruimtelijk Rendement, Ruimtelijke Ruggengraat, Top Noordrand en de Conceptnota Woonuitbreidingsgebieden. 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 steun aan de programma's Integrale Jeugdhulp 2.0 en 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.

In 2017 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.

Met onze inbreng hebben we de beleidsplannen van de belendende beleidsdomeinen versterkt door onze woondoelen eraan toe te voegen.

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 dan op vraag van het belendende beleidsdomein of -veld een bijdrage te leveren aan elkaars beleidsplannen of actieplannen.



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 punten2. % 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

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

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	Verder uitbouwen van een P&O-beleid
Wat en doel	<ul style="list-style-type: none"> • We sturen het HR-plan bij i.f.v. het realiseren van onze missie, visie en strategie en i.f.v. de interne noden binnen de organisatie • We maken een jaarlijks bij te sturen vormingsplan op • We voeren verder competentie management in via de implementatie van de vernieuwde functiefamilies en de vertaling hiervan naar PLOEG • We maken en implementeren een plan op voor interne communicatie • We vormen en ondersteunen de leidinggevenden ifv de 4 leiderschapsrollen en zorgen samen met hen voor de implementatie van het personeelsbeleid • We stellen ons P&O-beleid af op de resultaten van de personeelspeiling <p><u>Doelstelling:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • We beschikken over betrokken medewerkers met de juiste competenties zodat de organisatie haar maatschappelijke opdracht volwaardig vervult
Wanneer	2017-2018
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeringsgraad van de acties uit het HRM-plan • Jaarlijkse bijsturingen HRM-plan • We ontwikkelen concrete instrumenten ter ondersteuning van de LG (vb. vormingsplan, aanwezigheidsbeleid,...) • Realisatiegraad van het actieplan ‘interne communicatie’

Project	Invoeren van functieniveaumatrix
Wat en doel	De Vlaamse overheid maakt gebruik van een organisatie-eigen wegingsmethodiek om alle functies toe te wijzen aan een functieniveaumatrix. Daarbij bepaalt de zwaarte van een bepaalde functie de exacte plaats in de matrix. Om orde te scheppen in de veelheid aan functies binnen de Vlaamse overheid, worden deze functies geclusterd in functiefamilies. Wonen-Vlaanderen zal in 2017 van start gaan met het wegen van de verschillende functies.
Wanneer	2017-2018
Meetmethode	Weging van de verschillende functies

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	We zorgen ervoor dat de minister binnen de gestelde termijn antwoordt: <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	Integratie van sharepoint en extranet
Wat en doel	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 zijn voor de medewerkers. In 2018 zal dit project in uitvoering gaan.
Wanneer	2018
Meetmethode	Beschikbaarheid van een toegankelijke plaats voor info die gemakkelijk raadpleegbaar moet zijn voor medewerkers

Project	Heldere Taal
Wat en doel	<p>In 2018 willen we 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



	<ul style="list-style-type: none"> • Brieven • Nieuwsbrieven • Formulieren • Publicaties
Wanneer	2018-2019
Meetmethode	

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	Distilleren 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

Proces	Opvolgen van de lopende gerechtelijke procedures
Omschrijving	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.
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	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.
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

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

Wanneer	2016 en volgende
Meetmethode	Nieuw datamonitorings- en rapporteringstool

Project	Opzetten van een systeem van risicomanagement
Wat en doel	Binnen Wonen-Vlaanderen is er een vaste aanpak om de risico's in kaart te brengen, te evalueren en te beheersen.
Wanneer	2016-2019
Meetmethode	Risico's zijn in kaart gebracht en de noodzakelijke beheersmaatregelen zijn genomen

Financieel beheer

/

Evaluatie ondernemingsplan 2017

Organisatieontwikkeling en HRM

De vernieuwde organisatiestructuur werd uitgetekend en gevalideerd. Deze nieuwe organisatiestructuur werd opgericht om een antwoord te kunnen bieden op de verschillende uitdagingen waar Wonen-Vlaanderen mee geconfronteerd werd:

- Onvoltooide transitie: in 2012 werd de afdeling woonbeleid overgeheveld vanuit het departement RWO naar Wonen-Vlaanderen. Hierdoor werden zowel de beleidsvoorbereiding als de beleidsuitvoering een bevoegdheid van Wonen-Vlaanderen. De organisatiestructuur en de werking van Wonen-Vlaanderen werd op dat moment nog niet bijgestuurd, en werd dus meegenomen in het transitietraject 2014-2016.
- Naar aanleiding van de 6de staatshervorming werd de bevoegdheid mbt private huur overgedragen van het federale niveau naar Wonen-Vlaanderen, zonder bijkomende personeelsmiddelen.
- Naar aanleiding van de oprichting van de dienstencentra, werden een aantal boekhoudkundige - en ICT-taken van de management ondersteunende diensten overgedragen naar Wonen-Vlaanderen. Ook het bijbehorende personeel werd (deels) overgedragen.
- De inbedding van het secretariaat van de Vlaamse Woonraad in Wonen-Vlaanderen sinds begin 2016
- De besparingsdoelstellingen zoals opgelegd door de Vlaamse regering (tijdens de periode 2014-2019 10% besparingen op personeels- en apparaatskredieten) plaatsen Wonen-Vlaanderen voor de uitdaging om haar organisatiestructuur, processen en werking zo efficiënt mogelijk te organiseren.

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

OD 5.5. We zijn een waardengedreven en flexibele kennisorganisatie waarin de klant centraal staat

Dit doen we via:

Organisatiecultuur, HRM, interne communicatie

Project	Uitbouwen van een innovatieve en flexibele arbeidsorganisatie
Wat en doel	<ul style="list-style-type: none">• We voeren plaats- en tijdsafhankelijk werken in: medewerkers krijgen meer flexibiliteit, en worden daarbij beoordeeld op de resultaten en op de manier waarop ze bereikt worden• Waar opportuun voeren we vernieuwende werkvormen in, passend binnen de nieuwe organisatiestructuur• We zorgen voor een optimale inzet van personeelsleden, o.a. via een reïntegratiebeleid, talentmanagement, het verhogen van de inzetbaarheid• We werken een draaiboek uit met het oog op de optimale toepassing van de PLOEG-principes• We zorgen voor centrale monitoring van de dossierstromen zodat het personeel kan ingezet worden naargelang de noodzaak• We stimuleren de interne mobiliteit door vacatures steeds eerst intern open te stellen <p>We willen door bovenstaande initiatieven de beschikbaarheid, betrokkenheid en creativiteit van de medewerkers voortdurend verbeteren en de werkdruk en de balans werk/privé houden.</p>
Wanneer	2016- 2018
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none">• Kader m.b.t. plaats- en tijdsafhankelijk werken• Reïntegratiebeleid uitgewerkt• Draaiboek m.b.t. PLOEG• Kader interne mobiliteit

Werkingskredieten BO18

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

BA	omschrijving	VAK	VEK
QA600	Lonen	16.324	16.324
QD603	Communicatie	59	59
QD604	E-gov	162	162
QA603	Informatica – werkingskosten	753	645
QA604	Informatica – investeringen	1.836	1.946

procesmanagement”, “monitoring” en “ICT”. Samen met Audit Vlaanderen werden voor deze thema's eerst de belangrijkste risico's voor Wonen-Vlaanderen in kaart gebracht. Tijdens de workshop met de sleutelpersonen van het agentschap zijn de kans en de impact van de risico's ingeschat, alsook de maturiteit van de huidige beheersmaatregelen. Na de workshop heeft Audit Vlaanderen verder terreinwerk verricht om voor een selectie van risico's te evalueren in welke mate de aanwezige beheersmaatregelen deze risico's inperken. Bij het opleveren van dit ondernemingsplan waren deze auditbevindingen, met inbegrip van eventuele aanbevelingen, nog niet definitief gekend. Niettemin zal Wonen-Vlaanderen op basis van deze audit in 2018 evalueren in welke mate nieuwe beheersmaatregelen aangewezen zijn, dan wel een optimalisatie van bestaande beheersmaatregelen.

In **2018** zal er in de eerste plaats worden ingezet op acties om de openstaande aanbevelingen in het kader van de thema-audit Informatieveiligheid verder te realiseren. Voor de openstaande aanbevelingen inzake “risicomanagement” zal Wonen-Vlaanderen in 2018 een globaal plan van aanpak opmaken waarin de verschillende aspecten voor het identificeren/evalueren van risico's enerzijds en voor het risicobeheer anderzijds, aan bod zullen komen. Op basis van het gevalideerde plan van aanpak zal gewerkt worden aan de uitvoering van de risicoanalyses, zowel vanuit de organisatiedoelstellingen als op de prioritaire kern- en ondersteunende processen.

Overeenkomstig een gevalideerde strategie omtrent risicobeheersing (incl. risico-appetijt), zullen actieplannen worden uitgewerkt voor residuele risico's die het agentschap niet aanvaardbaar acht. Teneinde de interne gedragenheid van het risicomanagement maximaal te borgen, zal het directiecomité als hoogste managementorgaan binnen Wonen-Vlaanderen het plan van aanpak vaststellen en zal het daaropvolgend minstens van elke stap geïnformeerd worden. Dit plan van aanpak waarin het raamwerk “risicomanagement” dus geïntegreerd wordt, zal de basis vormen om de komende jaren geleidelijk op te schuiven naar een hogere maturiteit m.b.t. “risico-identificatie en -evaluatie” en “risicobeheer”.

4.2 UITVOERING KERNTAKENPLANNEN

De uitvoering van het kerntakenplan van Wonen-Vlaanderen zal meerdere jaren in beslag nemen. 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
2017 - 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
2017 - eerste jaarhelft	Gerealiseerd	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.



Wonen-Vlaanderen is voortaan bevoegd om een advies te verlenen als de gronden, gelegen binnen de grenzen van het ruimtelijk uitvoeringsplan:

- 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.

Een volledige personeelsafbouw kan op deze taak momenteel niet worden gerealiseerd en in de toekomst zal waarschijnlijk een minimale personeelsinzet nodig blijven.



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
2017 - 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 treden in werking op 1 november 2017. Op dat moment



vervalt ook de advisering van woonprojecten door Wonen-Vlaanderen.

De subsidies voor sociale koopwoningen en sociale kavels worden 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
---------	--------	---------

2017 - 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
2017 - 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
2017 - eerste jaarhelft	Op schema	<p>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.</p>



Afbouw: toekennen belastingsvermindering 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
2017 - eerste jaarhelft	stopgezet	De in het voorontwerp van wijzigingsdecreet opgenomen bepaling die de schrapping van deze fiscale maatregel regelde, werd niet goedgekeurd door de Vlaamse Regering.



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
2017 - 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



2017 - 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 mbt lokaal woonbeleid

Projectinfo

Omschrijving

Optimalisatie: Ondersteunen van gemeenten mbt lokaal woonbeleid

Startdatum

17.07.2015

Einddatum

31.05.2019

Status info

Periode

Status

Duiding



2017 - eerste jaarhelft

Op schema

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.

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 zal Wonen-Vlaanderen een traject opstarten dat in 2018 moet uitmonden in een BVR lokaal woonbeleid. Dat besluit bundelt alle regelgeving voor wonen die van toepassing is op lokale besturen.

In het voorjaar van 2017 organiseerde Wonen-Vlaanderen een bevraging bij de gemeenten naar hun behoeften en verwachtingen op het vlak van de ondersteuning van het lokaal woonbeleid in het algemeen en de woningkwaliteitsbewaking in het bijzonder. Gemeenten werden gevraagd een



beknopte online vragenlijst in te vullen. Op de resultaten van de vragenlijst werd ingezoomd tijdens een aantal focusgroepgesprekken in de vijf provincies. De centrumsteden werden afzonderlijk uitgenodigd voor twee focusgroepen in Brussel.

De resultaten van de bevraging (wat verwachten de gemeenten van Vlaanderen?) vormen samen met het eerder gelopen traject (wat verwacht Vlaanderen van de gemeenten?) het aanknopingspunt om in een volgende fase, die start in het najaar van 2017, te bepalen waarin we de gemeenten zullen blijven ondersteunen (WAT) en op welke manier dit optimaal kan gebeuren (HOE).



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
---------	--------	---------

2017 - 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
---------	--------	---------

2017 - 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
---------	--------	---------

20176 - 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
2017 - eerste jaarhelft	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 is stopgezet
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.

Het personeelsbestand van Wonen-Vlaanderen telde in december 2017 288 koppen. Voor 2018 wordt er geraamd dat het koppenaantal met 14 koppen zal dalen. Deze besparing wordt gerealiseerd door pensioneringen, vrijwillige uitstroom en het niet verlengen van tijdelijke contracten. Daarnaast wordt in het kader van het personeelsplan de invulling van 9 vacatures gepland, waarmee onder meer tegemoet wordt gekomen aan de nieuwe personeelsbehoeften i.h.k.v. het Vlaams Huurdecreet. Per einde 2018 wordt dus een koppenaantal van 283 geraamd.

	Nulmeting 30/06/2014	Te besparen	Te behalen 31/12/2019	Stavaza december 2017	Op basis van gekende pensioneringen, raming pensioneringen en andere uitstroom			
					2017	2018	2019	2020
Wonen- Vlaanderen	233	-23	210	288	288	283	278	276
MOD	6	-1	5					
Woonraad	2	0	2					
Toezicht en Wooninspectie	73	-7	66					
Overeenkomst BO17 MOW		-8	-8					
Vlaams Huurdecreet (2018)		6	6					
TOTAAL	314	-33	281	288	288	283	278	276

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	2018
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Meetmethode	Opstellen en implementeren van een nota i.v.m. verzuim- en aanwezigheidsbeleid Daling van de ziektecijfers

Project	Optimaal inzetten van de instrumenten om de werkdruk houdbaar te maken
Wat en doel	Via de analyse van de AS IS-situatie komen tot een betere herverdeling van het werk door te zorgen voor een spreiding van de werkdruk via de opmaak van het PEP en door het efficiënter organiseren van de processen en via maximale digitalisering.
Wanneer	2016-2018
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Meetmethode	Introducieren van de principes van het hervormingstraject om de werkdruk te spreiden

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

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 uitvalen te reduceren.
Wanneer	2017-2018
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Meetmethode	Aantal georganiseerde infomomenten, opleidingen en teamafsprakenkaders

Evaluatie ondernemingsplan 2017: welzijn

1. Opzetten van alcohol- en drugsbeleid

De resultaten van de bevraging van 2015 werden niet verder geanalyseerd. Binnen de organisatie werd het opzetten van een alcohol- en drugsbeleid als niet-prioritair bestempeld. In 2018 zullen enkel een aantal richtlijnen op het extranet worden gepubliceerd.

2. Opzetten van een verzuim- en aanwezigheidsbeleid (zoals opgenomen in HR-plan)

In 2017 werd het verzuim- en aanwezigheidsbeleid verdergezet. Bij langdurige ziekte (meer dan één maand) krijgen de personeelsleden een brief toegestuurd waarin hen wordt gewezen op de verschillende mogelijkheden i.v.m. hun (weder)tewerkstelling. Om deze operatie vlotter te laten verlopen, krijgen de HR-medewerkers een maandelijks rapport met gegevens over de ziekteperiodes van de personeelsleden in de verschillende afdelingen.

3. Opmaak van een instructienota ivm medische interventie in noodgevallen (EHBO + brandveiligheid)

De opmaak van deze nota werd uitgesteld ivm de verhuis naar het Herman Teirlinckgebouw en de invoer van PTOW. Er wordt een gezamenlijke nota /instructiekaart opgemaakt waarin de essentiële informatie wordt opgenomen zodat alle personeelsleden op een adequate wijze kunnen interveniëren in noodsituaties.

4. Uitvoeren van een risico-analyse op niveau van het agentschap

Wegens een te lage respons bij de 2^{de} bevraging werd er geen tussentijds feedbackrapport opgesteld. De resultaten van het tussentijds feedbackrapport na de 1^{ste} bevraging werden meegenomen met de resultaten inzake welzijn uit de personeelsbevraging. Die aandachtspunten werden besproken op de personeelsdag. De nodige feedback en suggesties worden meegenomen in het welzijnsbeleid.

//

5. Optimaal inzetten van de instrumenten om de werkdruk houdbaar te maken

De processen in de verschillende afdelingen werden onder de loep genomen en waar nodig geoptimaliseerd. De meest prioritaire processen worden uitgeschreven waarbij de verschillende processtappen in kaart worden gebracht, de belangrijkste indicatoren en risico's werden gedefinieerd. Momenteel zijn er reeds een aantal processen uitgeschreven, in 2018 zal deze oefening verder gezet worden.

6. Uitwerken van preventiemaatregelen psychosociaal welzijn voor woningcontroleurs, wooninspecteurs en verbalisanten zoals opgenomen in de geïntegreerde risicoanalyse

Evalueren en bijstellen van interne fora voor kennisdeling:

Het webportaal voor de woningcontroleurs werd besproken op het technisch overleg met de hoofdcontroleurs. Dit kanaal wordt aanzien als een goed communicatiekanaal voor het geven van technische informatie aan de woningcontroleurs. Naast dit kanaal is het wel aangewezen dat de hoofdcontroleurs hun team steeds via een meeting feedback geven over de resultaten van het technisch overleg.

Over organisatorische aangelegenheden (vb. het operationeel maken van de technische pool van woningcontroleurs) wordt steeds overlegd met de diensthoofden en de hoofdcontroleurs. Zij zorgen voor de feedback aan het team.

Verder zetten van het coachingsproject voor woningcontroleurs:

Deze opdracht werd verdergezet door senior hoofdcontroleur Jan Crombez. In 2017 werd gefocust op de woningcontroleurs die in aanmerking kwamen voor de technische pool. De woningcontroleurs werden individueel begeleid op het terrein. Hiervan werd per woningcontroleur een verslag opgemaakt dat besproken werd met de desbetreffende woningcontroleur. Dit verslag bevatte tips en tricks om hun werkwijze te optimaliseren, zowel wat betreft de technische vaststellingen, de tijdsduur van de woningcontroles als de attitude van de woningcontroleur. Dit rapport is ook nuttig voor de individuele evaluatiegesprekken.

Dit initiatief werd positief beoordeeld zowel door de diensthoofden als door de woningcontroleurs. Deze begeleiding op het terrein wordt na de installatie van de technische pool verdergezet.

7. Instructies opmaken, verzorgen van handleidingen en opleidingen organiseren zodat binnen de organisatie op een uniforme manier gewerkt kan worden

In de loop van 2107 werden verschillende opleidingen georganiseerd (Sharepoint, Skype) voor de personeelsleden zodat op een uniforme manier gewerkt kan worden binnen de organisatie.

Bij de invoering van PTOW werd voor alle personeelsleden een handleiding ter beschikking gesteld zodat de Outlookagenda door alle personeelsleden op dezelfde manier ingevuld kan worden.



8. Opzetten en uitvoeren van een beleid rond burn-out / bore-out

Er werd een communicatie rondgestuurd met informatie over de mogelijke kanalen waar de personeelsleden terecht kunnen met klachten rond stress, werkgerelateerde stress, burnoutIn deze communicatie werd ook informatie opgenomen ivm aanspreekpunten bij conflictsituaties.

Er wordt een traject opgezet (met start in het najaar van 2017) waarbij alle personeelsleden en leidinggevenden de kans krijgen om infossessies en workshops te volgen via het raamcontract van “Better Minds At Work”.

9. Implementatie van de deontologische code van Wonen-Vlaanderen

In 2017 heeft Wonen-Vlaanderen een eigen deontologische code opgesteld waarin organisatiespecifieke accenten worden opgenomen. Tijdens de onthaalmomenten voor nieuwe personeelsleden wordt de deontologische code uitvoerig toegelicht.

10. Optimaliseren van het wagenpark

In 2016 werd een start genomen in de vergroening van het wagenpark. In 2016 werden een aantal hybride wagens aangekocht, ter vervanging van oude, af te voeren wagens. In 2017 werden 3 hybride wagens aangekocht en 5 hybride wagens in leasing genomen.

11. Aankoop van ergonomisch materiaal

In de loop van 2017 werden verscheidene ergonomische materialen aangekocht ter bevordering van het welzijn van de personeelsleden. Er werden nieuwe ergonomische stoelen, zitballen en deskbikes aangekocht. Daarnaast gaf onze ergocoach ook de nodige aanbevelingen.

12. Invoeren van PTOW bij Wonen-Vlaanderen

Op 01/12/2017 werd plaats- en tijdsafhankelijk werken ingevoerd voor alle personeelsleden van het agentschap. Deze manier van werken maakt het mogelijk om werk en privé zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Elke thuiswerker heeft het nodige materiaal om zijn of haar werk in de optimale omstandigheden te kunnen uitvoeren.



2. Beheersprioriteiten

Sinds eind 2016 werkt Wonen-Vlaanderen naar aanleiding van de transitie in een aangepaste structuur. Om de werking van het agentschap te **optimaliseren** werd in 2017 ingezet op een aantal verbetertrajecten. Enerzijds betrof dit een aantal **afdelingsgebonden trajecten**, zoals:

- De oprichting van de pool van woningcontroleurs. Woningcontroleurs zijn nu zowel inzetbaar voor administratieve procedures, huursubsidiedossiers als strafrechtelijke procedures.
- Het opzetten van één meldpunt met vragen over woningkwaliteit
- Een volledig jaar de globo's en het basistoezicht te laten werken
- Het heroriënteren van de ondersteuning van het lokaal woonbeleid
- Het digitaliseren van de premiebehandeling
- Het uniformiseren van de processtappen bij de premiebehandeling in de verschillende provincies en in Brussel.
- ...

Anderzijds kenmerkte 2017 zich organisatorisch ook door een bijzondere aandacht voor initiatieven voor het **personeel en de cultuur** van ons agentschap, onder meer door:

- Het organiseren van de **verhuis naar het VAC Brussel**: Naar aanleiding van de verhuis naar het Herman Teirlinck-gebouw schakelde een deel van Wonen-Vlaanderen voor de telefonie over naar Skype for Business. Hiertoe werden de nodige opleidingen georganiseerd en stond het ICT-team klaar om de nodige ondersteuning te bieden.
- Het optimaliseren, digitaliseren en op elkaar **afstemmen van de financiële processen**, met het doel efficiënter te werken, de administratieve lasten te verlagen en de wettelijke betaaltermijnen strikter na te leven.
- Het invoeren van het **plaats- en tijdsafhankelijk werken**: Wonen-Vlaanderen maakte een kader op agentschapsniveau 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.
- Het opzetten van de **functieclassificatie**: De functies in Wonen-Vlaanderen werden op basis van een analyse toegewezen aan de juiste functiefamilie. Op basis van de verschillende resultaatgebieden werd de functiebeschrijving vervolgens gewogen. Dit gebeurde op basis van een analyse en evaluatie van het takenpakket van een functie. Conform de instructies van de regering zullen deze aangepaste functiebeschrijvingen in 2018 met de functiehouders worden overlopen.
- Het, op basis van de **resultaten van de personeelsoptimalisering**, organiseren van een personeelsdag. Op afdelingsniveau en op niveau van het agentschap werden vervolgens verschillende trajecten uitgezet die aan de behoeften van de medewerkers en de noodwendigheden van het agentschap tegemoet komen.

De waarde integriteit werd in 2016 uitgewerkt in een deontologische code voor het volledige Agentschap. Om het **integriteitsbeleid** van Wonen-Vlaanderen concreter vorm te geven, heeft het directiecomité op 9 mei 2017 de projectfiche/startnota "integriteitsbeleid" aangenomen, waarin de voornaamste stappen worden gededuid. Zo heeft het directiecomité bij de opstart al van gedachten

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

gewisseld met de coördinator Integriteitszorg, kwam ethisch leiderschap aan bod tijdens het tweedaagse HRM-seminarie van het directiecomité en is bij de toelichting op 25/9/2017 van de personeelspeiling ook het integriteitsbeleid van het agentschap uitdrukkelijk onder de aandacht van alle medewerkers gebracht.

Verder vond er in 2017 i.s.m. Diversity voor de ICT-cel een dilemmatraining (meerdere sessies) plaats. Ook in het kader van het proces- en risicomangement is er voorzien om integriteitsrisico's expliciet aan bod te laten komen. Op die manier tracht het agentschap het integriteitsbeleid nog meer gericht en op maat van de organisatie uit te bouwen.

De definiëring van de indicatoren en ontwikkelen van bijhorende rapportering werd in 2017 voor verschillende processen toegepast, bv premiebehandeling, woningkwaliteitsbewaking en beleidsvoorbereiding. In 2018 zullen ook de processen van de staf en de afdeling toezicht via indicatoren aan het directiecomité worden gerapporteerd.

Wonen-Vlaanderen streeft naar een continue verbetering van haar werking en dienstverlening, door ook fors op **digitalisering** in te zetten. In het jaar 2017 ging bijzondere aandacht naar:

- **Digireno**: De nieuwe renovatiepremie wordt in 2018 ingebed in een gebruiksvriendelijk dossieropvolgingssysteem dat de digitale afhandeling van de aanvragen mogelijk maakt.
- **VLOK**: Het dossieropvolgingssysteem voor woningkwaliteitsbewaking stelt alle betrokken actoren (agentschap, Inspectie RWO, gemeenten, intergemeentelijke samenwerkingsprojecten Lokaal Woonbeleid) in staat om de dossiers inzake woningkwaliteitsbewaking aan te maken en op te volgen. De applicatie moet eveneens een betrouwbare informatiebron zijn met het oog op het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van het lokaal en gewestelijk woningkwaliteitsbeleid. Medio 2018 wordt de eerste fase van dit systeem opgeleverd.
- Het agentschap Wonen-Vlaanderen volgde in 2017 als mede-eigenaar de ontwikkeling van de **woningpas** van nabij op. Onze bijdrage betreft het beschikbaar stellen van gegevens die gekend zijn bij het agentschap over de kwaliteit van een woning van de eigenaar. In functie van een integratie in de medium-versie van de woningpas in 2019 ontwikkelen we een gebruiksvriendelijke tool Woningkwaliteit waarin de gebruiker vrijblijvend een of meerdere bijkomende gegevens over de woning kan invullen. Hiermee krijgt de gebruiker, met het oog op mogelijke of noodzakelijke verbeterings- of renovatiewerken, inzicht in de actuele toestand van de woning.

Audit Vlaanderen verrichtte in 2017 volgende auditactiviteiten binnen het agentschap Wonen-Vlaanderen:

- De audit van het proces Verzekering Gewaarborgd Wonen
- De evaluatie van de maturiteit van het risicomangement

Uit de audit van het proces Verzekering Gewaarborgd Wonen bleek dat de risico's inzake de conformiteit met de regelgeving, de volledigheid, de correctheid en de tijdigheid van de dossierbehandeling in voldoende mate beheerst zijn. De webapplicatie, waarin de dossierbehandeling gebeurt, faciliteert in belangrijke mate de beheersing van bovenvermelde risico's.

In 2017 evalueerde Audit Vlaanderen ook het risicomanagement van Wonen-Vlaanderen. Aan de hand van een maturiteitsmodel werden verschillende elementen van risicomanagement geëvalueerd op een schaal van 0 (afwezig) tot 5 (geoptimaliseerd). Vervolgens werd, op basis van een vooraf bepaald gewicht, een gewogen gemiddelde maturiteitsinschatting berekend voor de onderdelen 'risico-identificatie en -evaluatie' enerzijds en 'risicobeheer' anderzijds.

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. Ook heeft het management nog geen duidelijke risicostrategie bepaald, zodat onvoldoende duidelijk is welk niveau van risico's de organisatie bereid is te dragen. Dit maakt dat de uitwerking van acties en actieplannen sterk afhankelijk is van de betrokkenen bij de risicoanalyse.

In het verlengde van deze evaluatie werd begin november 2017 samen met Audit Vlaanderen een workshop georganiseerd om de adequaatheid van de organisatiebeheersing na te gaan voor 3 gekozen thema's uit de "leidraad interne controle/organisatiebeheersing", nl. voor "doelstellingen- en procesmanagement", "monitoring" en "ict".

Samen met Audit Vlaanderen werden voor deze thema's eerst de belangrijkste risico's voor Wonen-Vlaanderen in kaart gebracht. Na de workshop heeft Audit Vlaanderen verder terreinwerk verricht om voor een selectie van risico's te evalueren in welke mate de aanwezige beheersmaatregelen deze risico's inperken. Wonen-Vlaanderen zal op basis van deze audit in 2018 evalueren in welke mate nieuwe beheersmaatregelen aangewezen zijn, dan wel een optimalisatie van bestaande beheersmaatregelen.

In 2018 zal er in de eerste plaats worden ingezet op acties om de openstaande aanbevelingen in het kader van de thema-audit Informatieveiligheid verder te realiseren. Voor de openstaande aanbevelingen inzake "risicomanagement" zal Wonen-Vlaanderen in 2018 een globaal plan van aanpak opmaken waarin de verschillende aspecten voor het identificeren/evalueren van risico's enerzijds en voor het risicobeheer anderzijds, aan bod zullen komen. Op basis van het gevalideerde plan van aanpak zal gewerkt worden aan de uitvoering van de risicoanalyses, zowel vanuit de organisatiedoelstellingen als op de prioritaire kern- en ondersteunende processen.



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

De beslissingen van het PEP 2018 zullen zowel betrekking hebben op de verdere invulling van het personeelskader als op de uitbouw van een loopbaanbeleid, met eind 2019 als tijdshorizon. De planning spoort op die manier samen met de afloop van de opgelegde koppen- en budgettaire besparingen.

De **derde fase** voorziet een evaluatie eind 2019 van het PEP 2018. Daarbij zal op basis van een geactualiseerde stand van zaken, zowel budgettair als op het vlak van aantal koppen, een nieuwe tijdshorizon worden bepaald. Op dat ogenblik zal wellicht ook meer zicht zijn op de organisatorische en budgettaire ambities van een nieuwe Vlaamse regering en kunnen die als basis dienen voor een nieuw meerjarenplan.

//

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 structuurelement		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	Wijzigen van het Financieringsbesluit en van de huurprijs en uitklaren van het IP 2014-2018
			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	7	Stimuleren van investeringen op de private huurmarkt
			6	Verhogen van het aanbod op de private huurmarkt - SVK's erkennen	8	Wijzigen van het SVK-besluit van 20/07/2012 - na evaluatie
					9	Opmaak van een kader voor preventieve en curatieve ondersteuning van sociale verhuurkantoren in het kader van financieel beleid en beheer
	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	10	Opmaak van een kader voor erfpachtwoningen

SD	ODI	Inhoudelijk structuurelement		Processen		Projecten
	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 voorkeurecht	11	Opstellen van een BVR Activeringsprojecten
			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	Bijdrage aan de opmaak van beleidsdomeinoverschrijdende beleids- en actieplannen		/
	OD 6 We ondersteunen het aanbod voor specifieke doelgroepen	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	13	Toekennen van subsidies voor woonwagenterreinen	12	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	13	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)		
	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	14	Optimaliseren van het BVR Fonds tot preventie van uithuiszetting (Huurgarantiefonds)



SD	ODI	Inhoudelijk structuurelement		Processen		Projecten		
			18	Toekennen van huursubsidies	15	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	16	Werken aan een Vlaams huurwetgeving		
					17	Discriminatie op de private huurmarkt bestrijden		
					18	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	19	Objectiveren van het stelsel van de bijzondere sociale leningen VMSW en Vlaams Woningfonds		
					23	Toeziens op waarborgverlening en funding van EKM's	20	Toegang tot de gewaarborgde leningen EKM's verbeteren
					24	Toekennen van de Verzekering Gewaarborgd Wonen	21	VGW voor zelfstandigen bij onvrijwillige stopzetting zelfstandige activiteit
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	22	Aanbieden van informatie op de website over woningkwaliteit voor huurders en verhuurders		
			26	Ondersteunen van gemeenten op het vlak van woningkwaliteit				
	OD 2 We stimuleren particulieren om hun woningen kwaliteitsvol te maken	Woningkwaliteit	27	Toekennen van de renovatiepremie	23	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				



OD 3 We bewaken en handhaven de kwaliteit van het woningpatrimonium en dragen bij tot de bestraffing van krotverhuurders	Woningkwaliteit	30	Uitvoeren van conformiteitsonderzoeken	24	Ontwikkelen van een strategisch plan Woningkwaliteit
		31	Adviseren van de burgemeester inzake ongeschiktheid en onbewoonbaarheid	25	Ontwikkelen van de VLOK-toepassing
		32	Vrijstelling verlenen van de adviesvereiste in de procedures tot ongeschikt-, onbewoonbaar- en overbewoonverklaring van woningen	26	Tool woningkwaliteit in functie van de woningpas
		33	Behandelen van beroepen in de administratieve procedure tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring	27	Uitwerken van een nieuw model van technisch verslag op basis van het deelrapport Steunpunt Wonen
		34	Advies verlenen aan de minister over gemeentelijke beslissingen inzake instrumenten woonkwaliteit	28	Juridisch onderzoek naar het meest geschikte instrumentarium
				29	Optimalisatiedecreet woningkwaliteit
		35	Beheren van de Vlaamse Inventaris van Verwaarlozing, Ongeschiktheid en Onbewoonbaarheid (VIVOO)	30	Het toepassen van de administratieve verzegeling
		36	Opsporen en vaststellen	31	Het uitbouwen en integreren van de digitale toepassingen
		37	Herstelvorderingen opmaken, inleiden en opvolgen	32	Uitwerken draaiboek ambtshalve uitvoeringen
		38	Opvolgen gerechtelijke procedures	33	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	34	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	35	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 gesystematiseerd 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 door het opleggen van sancties			



SD 5 We zijn een performante, lerende organisatie die samen met haar partners werkt aan een kwaliteitsvol en toekomstgericht beleid			53	Het onderzoeken van en optreden tegen domiciliëeringsfraude door sociale huurders				
			54	Invorderen 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				
	OD 1 We onderbouwen en ontwikkelen het woonbeleid	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen	56	Organiseren van wetenschappelijk onderzoek	36	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	37	Opmaken van het Woonbeleidsplan Vlaanderen		
					38	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 genormeed kader	Ondersteuning van het lokaal woonbeleid	59	Ondersteunen van gemeenten inzake lokaal woonbeleid	39	Een besluit Lokaal Woonbeleid opmaken		
					60	Samenwerken met onze partners binnen en buiten de Vlaamse overheid	40	Vlaamse beleidsprioriteiten vaststellen
	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	42	Verder uitbouwen van een P&O-beleid		
					62	Monitoren van het P&O-beleid	43	Invoeren van functieniveaumatrix
					63	Aanbieden van communicatieve ondersteuning aan het hele agentschap	44	Integratie van sharepoint en extranet
							45	Heldere Taal
		64	Aanbieden van een overzicht van alle premies	46	Portaal voor de woonactoren			



		65	Aanbieden van eerstelijnsinformatie over wonen	47	Optimaliseren van de digitale toepassingen
		66	Coördineren van het beantwoorden van, door het kabinet gestelde, vragen en bewaken van antwoordtermijnen	48	Fusies gemeenten
		67	Behandelen van klachten	49	Informatieveiligheid
		68	Distilleren van pijnpunten en formuleren van verbetervoorstellen	50	Vergroening van het wagenpark Wonen-Vlaanderen
		69	Zorgen voor een klantvriendelijke ICT-ondersteuning tav de verschillende afdelingen	51	Ontwikkelen van een datamonitorings- en rapporteringstool ifv monitoring van het ondernemingsplan
		70	Aanbieden van getrapte juridische ondersteuning aan interne en externe collega's	52	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		
OD 5 We zijn een waardengedreven en flexibele kennisorganisatie waarin de klant centraal staat	Generieke doelstellingen van het beleidsveld wonen		/	53	Uitbouwen van een innovatieve en flexibele arbeidsorganisatie

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

