



# STRATEGISCH PLAN

## **Meerjarenplan 2015-2019 en ondernemingsplan 2015**



## INHOUD

<b>1</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Missie, visie en waarden.....</b>	<b>6</b>
2.1	Missie	6
2.2	Visie	6
2.3	Waarden	6
2.3.1	Samenwerken	6
2.3.2	Kwaliteit	6
2.3.3	Eigen initiatief	6
2.3.4	Klantgericht	7
2.3.5	Integriteit	7
<b>3</b>	<b>Beleids- en beheersdoelstellingen .....</b>	<b>7</b>
3.1	Strategische doelstelling 1: We zetten ons in om het aanbod van woningen en gronden te verhogen	7
3.1.1	OD 1.1. We zetten ons in voor een aanbod op de markt van sociale en bescheiden huurwoningen	8
3.1.2	OD 1.2. We zetten ons in voor een aanbod op de private huurmarkt	13
3.1.3	OD 1.3. We zetten ons in voor een aanbod op de eigendomsmarkt	15
3.1.4	OD 1.4. We optimaliseren instrumenten en stimuleren het (her)gebruik van gronden en panden op de woningmarkt	17
3.1.5	OD1.5 We zetten ons in voor een aanbod van gemeenschappelijk wonen en nieuwe woonvormen	19
3.1.6	OD 1.6. We ondersteunen het aanbod aan woonwagenbewoners	20
3.2	Strategische doelstelling 2: We bevorderen betaalbaarheid en woonzekerheid op alle segmenten van de woningmarkt	20
3.2.1	OD 2.1. We maken het mogelijk om betaalbaar en woonzeker te huren op de markt van sociale en bescheiden woningen	21
3.2.2	OD 2.2. We maken het mogelijk om betaalbaar en woonzeker te huren op de private huurmarkt	23
3.2.3	OD 2.3. We stemmen de private huurwetgeving af op de doelstellingen van de Vlaamse Wooncode	27
3.2.4	OD 2.4. We maken het mogelijk om te wonen in een eigen woning	27
3.3	Strategische doelstelling 3: We bewaken en stimuleren de verbetering van de woningkwaliteit opdat iedereen veilig, gezond en kwaliteitsvol kan wonen	30
3.3.1	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	31
3.3.2	OD 3.2 We stimuleren particulieren om hun woningen kwaliteitsvol te maken	32
3.3.3	OD 3.3 We bewaken en handhaven de kwaliteit van het woningpatrimonium	35
3.3.4	OD 3.4 We ondersteunen de verbetering van de woningkwaliteit in sociale huisvesting	38
3.4	Strategische doelstelling 4 : We bevorderen de professionalisering van alle externe actoren alsook de doelmatige en rechtsgeldige aanwending van de huisvestingsmiddelen	39
3.4.1	OD 4.1. We zetten ons in voor de professionalisering en de verbetering van de prestaties van SHM's	39
3.4.2	OD 4.2. We ondersteunen de werking van actoren in de private huurmarkt	42
3.4.3	OD 4.3. We houden toezicht op de doelmatige en efficiënte aanwending van de huisvestingsmiddelen	43

3.5	Strategische doelstelling 5: We zijn een performante lerende organisatie die samen met haar partners werkt aan een kwaliteitsvol en toekomstgericht beleid	44
3.5.1	OD 5.1. We onderbouwen en ontwikkelen het woonbeleid	45
3.5.2	OD 5.2. We ontwikkelen een langetermijnvisie voor het toekomstige woonbeleid	47
3.5.3	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	49
3.5.4	OD 5.4. We streven maximaal naar een efficiënte, effectieve en kwalitatieve werking	50
<b>3.5.5</b>	<b>OD 5.5. We zijn een waardengedreven en flexibele kennisorganisatie waarin de klant centraal staat</b>	<b>58</b>
<b>4</b>	<b>Doelstellingen opgelegd door regeringsafspraken</b>	<b>60</b>
<b>5</b>	<b>Doelstellingen m.b.t. welzijn</b>	<b>61</b>
<b>6</b>	<b>Doelstellingen m.b.t. diversiteit en gelijke kansen</b>	<b>62</b>
<b>7</b>	<b>ONDERNEMINGSPLAN 2015</b>	<b>64</b>
7.1	Beleidsprioriteiten	64
7.1.1	Vertaling beleidskeuzes	64
7.1.2	Evaluatie bestaande wetgeving	65
7.1.3	Decreetswijziging	66
7.1.4	Lopende beleidsdossiers	66
7.2	Beheersprioriteiten	66
<b>8</b>	<b>Personeelsplan - Toelichting</b>	<b>67</b>
<b>9</b>	<b>Afkortingenlijst</b>	<b>67</b>
<b>10</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>68</b>
10.1	Personeelsplan	68
10.2	Samenvattend schema van SD's en OD's	68

# 1 INLEIDING

Het strategisch plan 2015-2019 omschrijft de missie, visie en waarden van Wonen-Vlaanderen. Missie en visie zijn vanzelfsprekend, samen met de Vlaamse Wooncode en de Beleidsnota Wonen 2014-2019, bepalend voor het vastleggen van de strategische en operationele doelstellingen. Zowel het recurrente, dagdagelijkse werk van het agentschap (bijvoorbeeld het uitkeren van tegemoetkomingen aan particulieren) als projecten, die noodzakelijk zijn om beleidsdoelstellingen te realiseren, vinden hun plaats bij de operationele doelstellingen.

De doelstellingen zijn opgenomen in een meerjarig perspectief (2015-2019). Voor het jaar 2015 is een ondernemingsplan opgesteld. Juist omwille van dit meerjarig perspectief, is het strategisch plan en het daaruit voortvloeiende jaarondernemingsplan geen statisch gegeven. Het document moet regelmatig geactualiseerd worden, in de eerste plaats naar aanleiding van de jaarlijkse evaluatie van het plan van het jaar ervoor.

Een eerste actualisatie kondigt zich al in het najaar van 2015 aan naar aanleiding van de integratie van Wooninspectie en de afdeling Toezicht binnen Wonen-Vlaanderen. Zodra deze een feit is, worden ook de processen en projecten van Wooninspectie en de afdeling Toezicht in het strategisch plan en het jaarondernemingsplan opgenomen.

Ook de besluitvorming van de Vlaamse regering met betrekking tot de kerntaken zal een wijziging van het strategisch plan en het jaarondernemingsplan met zich meebrengen. We beklemtonen dat op dit moment geen rekening werd gehouden met de voorstellen binnen het kerntakenplan in verband met sommige processen (afbouw, optimalisatie,...).

Tot slot zal ook de groepering van de management ondersteunende diensten binnen de dienstencentra, leiden tot een inkanteling van enkele functies in het agentschap die niet door deze dienstencentra zullen worden opgevangen.

Wonen-Vlaanderen heeft als doelstelling om tegen 2019 22 koppen en 1,1 miljoen euro te besparen. Deze besparingen worden opgevangen door het inzetten op kerntaken, de digitalisering van processen en het opzetten van een transitietraject. De besparing op koppen zal onverkort worden gehaald. Uit het geactualiseerde ondernemingsplan zal blijken of de opgelegde budgettaire besparingen zullen gehaald worden.

We wensen te benadrukken dat het strategisch plan en het jaarondernemingsplan opgesteld zijn binnen het kader van de huidige budgettaire middelen en het huidige personeelsbestand. De projecten worden gefinancierd binnen de beschikbare beleids- en apparaatskredieten.

Toch ontstaan er, door het niet vervangen van uitstromende personeelsleden, specifieke knelpunten. Vooral de processen om via onderzoeken ter plaatse (OTP) de conformiteit van een woning vast te stellen staan onder druk. Nochtans is dit een reglementaire verplichting bij de toekenning van huursubsidies en huurpremies, de vaststelling van ongeschikt- en onbewoonbaarheidsverklaringen en het huren van SVK-woningen.

Wonen-Vlaanderen kampt immers met een personeelstekort bij de controleurs woningkwaliteit. Redenen zijn de gestegen werkvolumes van de laatste jaren, en het niet vervangen van gepensioneerden en andere uitstroom. De specifieke vaktechnische kennisvereisten beletten de opvang van het tekort via interne mobiliteit.



Het strategisch plan bevat, zoals gezegd, het meerjarig perspectief. Het jaarondernehmensplan 2015 legt de klemtonen en prioriteiten voor het werkjaar 2015. Het personeelsplan is toegevoegd en geeft de toestand AS IS weer.

Het document geeft eerst de missie, visie en waarden weer van Wonen-Vlaanderen. Vervolgens komen in deel 3 de vijf strategische doelstellingen en de daaraan verbonden operationele doelstellingen aan bod. Samen vormen ze het meerjarig 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 met haar partners werkt aan een kwaliteitsvol en toekomstgericht beleid.

Per operationele doelstelling geven we de recurrente processen weer die de doelstelling dragen evenals de tijdelijke projecten die noodzakelijk zijn om beleidsdoelstellingen te realiseren.

We volgen de uitvoering van processen en projecten op met indicatoren en meetinstrumenten. In dit strategisch plan is in de eerste plaats – omwille van de continuïteit- getracht de indicatorenset uit het vorige ondernemingsplan maximaal te hergebruiken en dus te matchen op de strategische en operationele doelstellingen.

Bij een volgende actualisatie van het strategisch plan – najaar 2015, afhankelijk van de eventuele beslissing omtrent de integratie van Wooninspectie en de afdeling toezicht - zal een grondige evaluatie en herwerking van de indicatorenset zich opdringen. De indicatoren moeten een optimaal zicht garanderen op de voortgang van de uitvoering van het strategisch plan en van het ondernemingsplan. De indicatorenset moet door het personeel gedragen worden en zo uniform mogelijk zijn zodat de samenhang over de thema's heen duidelijker is.

Bij elke operationele doelstelling vermelden we tenslotte de kredieten die betrekking hebben op de operationele doelstelling.

Het vierde deel gaat over de doelstellingen opgelegd door de regeringsafspraken, meer bepaald betreft dit de doelstellingen opgelegd door Audit Vlaanderen.

Het vijfde deel bevat de doelstellingen inzake welzijn; het zesde deel de doelstellingen inzake diversiteit en gelijke kansen.

Het meerjarig strategisch plan zal elk jaar worden geconcretiseerd in een jaarondernehmensplan. Deel 7 doet dat met het ondernemingsplan 2015. Men leest er de beleids- en beheersprioriteiten voor het jaar 2015.

Deel 8 tenslotte bestaat uit het personeelsplan.

In bijlage voegen we het personeelsplan toe, evenals een samenvattend overzicht van alle processen en projecten.

//

## 2 MISSIE, VISIE EN WAARDEN

### 2.1 MISSIE

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

### 2.2 VISIE

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

### 2.3 WAARDEN

Om dit te realiseren werken we volgens volgende waarden:

#### 2.3.1 **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.

#### 2.3.2 **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.

#### 2.3.3 **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.

### **2.3.4 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.

### **2.3.5 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 BEHEERDOELSTELLINGEN**

### **3.1 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 te maken.

Voor sociale koop en sociale kavels, waar de subsidies zijn geschrapt, wordt een nieuw kader uitgetekend.

Maar er is ook nood aan een uitbreiding van het privaat woningaanbod. Het aanbod op de private huurmarkt willen we verhogen door de ondersteuning van 'Sociale Verhuurkantoren (SVK's) en door het stimuleren van investeringen op de private huurmarkt.

Mensen zoeken steeds vaker heil in nieuwe woonvormen om hun woonwensen waar te maken, maar botsen al te vaak op de grenzen van de regelgeving. Om daaraan tegemoet te komen, wordt een kader opgesteld voor gemeenschappelijk wonen en nieuwe woonvormen.

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

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

#### 3.1.1.1 Processen

##### 3.1.1.1.1 PLANNEN VAN HET AANBOD

Proces	Bewaken van de planning van sociale woonprojecten
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We ontwikkelen beleid inzake planning en programmatie van sociale woonprojecten.</li> <li>• We adviseren woonprogrammatie (advies aan gemeenten in eerste fase; attestering verwerving sociale woonprojecten huur en koop).</li> </ul>
Oorsprong	Beleidsnota – 4.5.2.
Streefnormen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We adviseren sociale woningbouwprojecten binnen de 21 kalenderdagen die ingaat op de dag na de invoering van het verslag van het lokaal woonoverleg in het projectportaal.</li> <li>• We maken jaarlijks een evaluatierapport over het afgelopen werkingsjaar dat ertoe kan leiden dat het decretaal beleidskader en het financieel kader kan gewijzigd worden.</li> <li>• We nemen deel aan de beoordelingscommissie.</li> </ul>
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termijn advies sociale woningbouwprojecten in het projectportaal.</li> <li>• Evaluatierapport.</li> <li>• Deelname beoordelingscommissie.</li> </ul>

Proces	Bewaken van de beleidsmarge van de lokale besturen met betrekking tot de realisatie van het bindend sociaal objectief (BSO)
Omschrijving	Opvolgen van BSO en uitvoeren van 2-jaarlijkse voortgangstoetsen.
Oorsprong	Beleidsnota – 1.1.1.
Streefnorm	<p>Wettelijk voorziene termijnen voor de beoordeling van de voortgangstoetsen i.k.v. het BSO en van de toepassing van de protocolakkoorden, de sociale woonbeleidsconvenanten, het uitstel voor de reguliere inspanning sociale huur en de vrijstelling voor de specifieke inhaalbeweging.</p> <p>Concreet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhandeling voortgangstoets 2012.</li> <li>• Afhandeling sociaal woonbeleidsconvenanten 2014-2016.</li> <li>• Afronding voortgangstoets 2014 .</li> </ul>
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wettelijk voorziene termijnen.</li> <li>• organisatie begeleidingsgesprekken 2b-gemeenten.</li> </ul>



### 3.1.1.2 FINANCIEREN

<b>Proces</b>	<b>Financieel ondersteunen van woonactoren (huur)</b>
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 ((machtiging rente- en kapitaalsubsidie VMSW, de GSC, funding VMSW, uitbetaling rentesubsidies rollend grondfonds, SSI en SBR).
Oorsprong	Beleidsnota – 1.5. en 7.5.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• De dotatiebesluiten zijn volledig goedgekeurd binnen de twee maanden volgend op de afkondiging van het begrotingsdecreet</li> </ul>
Indicatoren	Manuele verificatie op basis van datum in (toepassing voor post Postridder) en datum ondertekening van de MB (voor dotatiebesluiten) en aanrekening in Orafin voor vereffeningen.

<b>Proces</b>	<b>Financieel ondersteunen van intermediairen en particulieren in uitdovende stelsels</b>
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"> <li>1. Alternatieve financiering: aantal betalingen meer dan 2,5 maanden na aanvraag.</li> <li>2. Huurcompensatie: aantal betalingen meer dan 2,5 maanden na aanvraag.</li> <li>3. Domus Flandria : nacalculatie binnen 2 maanden na toelevering van gegevens door VMSW.</li> <li>4. Mijnwerkersleningen: tijdig laatste nazicht en aantal niet tijdig verstuurd meldingsbrieven.</li> <li>5. Nazicht bewoningsverplichting: % gecontroleerde individuele dossiers.</li> <li>6. Nazicht bewoningsverplichting: % vastgestelde inbreuken.</li> <li>7. Invordering ten onrechte genoten subsidies: % niet tijdig verzonden eerste</li> </ol>

	<p>aanmaningen/aantal eerste invorderingen.</p> <p>8. Invordering ten onrechte genoten subsidies: % niet tijdig verzonden ingebrekestellingen/aantal verzonden eerste aanmaningen.</p> <p>9. Totaal aantal niet volledig terugbetaalde invorderingen.</p> <p>10. Aantal niet volledig terugbetaalde invorderingen met afbetalingsplan.</p> <p>11. Aantal niet volledig terugbetaalde invorderingen zonder afbetalingsplan.</p> <p>12. Totaal bedrag openstaande vorderingen.</p> <p>13. Bedrag openstaande vorderingen met afbetalingsplan.</p> <p>14. Bedrag openstaande vorderingen zonder afbetalingsplan.</p>
--	---

### 3.1.1.2 Projecten

#### 3.1.1.2.1 PLANNEN VAN HET AANBOD

<b>Project</b>	<b>Mogelijk maken van de bijdragen van private actoren aan het sociaal woningaanbod</b>
Wat en doel	We maken de bijdrage van private actoren aan de realisatie van het sociaal huurwoningaanbod mogelijk. Daartoe versterken we voor private actoren de bestaande mogelijkheden tot vrijwillige realisatie van sociale huurwoningen. Binnen de Grondwettelijke en mensenrechtelijke marges bepaald door het vernietigingsarrest van het Grondwettelijk Hof m.b.t. bepalingen van de sociale lasten in het DGPB, gaan we na of ingeval van aantoonbare noodzaak private actoren verplicht kunnen worden tot een bijdrage aan de realisatie van het BSO.
Oorsprong	BN 4.5.1.
Wanneer	2015.
Meetmethode	Uitgewerkt juridisch kader.

<b>Project</b>	<b>Verhogen van de bijdrage van private actoren aan het bescheiden woningaanbod</b>
Wat en doel	We bouwen verder op de resultaten uit het evaluatierapport grond- en pandenbeleid en bekijken hoe we een stimulerend beleid kunnen voeren om een groter aanbod bescheiden woningen te realiseren.
Oorsprong	BN 1.1.3.
Wanneer	Opstart 2015.
Meetmethode	Wijzigingen diverse decreten m.b.t. wonen.

<b>Project</b>	<b>Verhogen van de bijdrage van sociale actoren aan het bescheiden woningaanbod</b>
Wat en doel	We bouwen verder op de resultaten uit het evaluatierapport grond- en pandenbeleid en bekijken hoe de realisatie van het bescheiden woonaanbod een oplossing kan bieden voor de financiële leefbaarheid van SHM's.
Oorsprong	BN 1.1.3.
Wanneer	Opstart 2015.
Meetmethode	Wijzigingen diverse decreten m.b.t. wonen.

<b>Project</b>	<b>Wijzigen van het BVR rollend grondfonds</b>
Wat en doel	We wijzigen het BVR rollend grondfonds 2 maart 2012 (na evaluatie).
Oorsprong	BN 1.1.1.
Wanneer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatierapport: voorjaar 2015</li> <li>• Ontwerp BVR (indien nodig o.b.v. evaluatierapport): najaar 2015</li> </ul>
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatierapport.</li> <li>• BVR.</li> </ul>

<b>Project</b>	<b>Wijzigen van het Monitoringbesluit</b>
Wat en doel	In het voorjaar van 2015 starten we met de evaluatie van het Monitoringbesluit 10 november 2011. Op basis van de conclusies uit de evaluatie en een aantal nieuwe beleidsintenties zal het besluit worden aangepast en vereenvoudigd. We gaan ook na hoe de SHM's kunnen betrokken worden in het toewerken naar een BSO en welke verantwoordelijkheid ze hierin opnemen.
Oorsprong	-
Wanneer	Opstart evaluatie: voorjaar 2015.
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatierapport.</li> <li>• Aanpassing BVR (monitoringbesluit).</li> </ul>

<b>Project</b>	<b>Opmaken van BVR wegingscoëfficiënten voor vrijstelling op de specifieke inhaalbeweging</b>
Wat en doel	<p>We voeren artikel 4.1.4, §2, van het decreet GPB uit. Het ontwerp van besluit omvat een kader dat bepaalt welke voorzieningen en huurwoningen in aanmerking komen voor een gehele of gedeeltelijke vrijstelling van de specifieke inhaalbeweging en dat de respectievelijke wegingsfactoren bevat.</p> <p>De criteria voor de beoordeling van aanvragen van gemeenten geven uitsluitsel over de vraag of een gemeente geheel vrijgesteld wordt, hetzij gedeeltelijk vrijgesteld wordt van de specifieke inhaalbeweging. Hierbij werken we tevens een beknopte procedure uit voor het aanvragen van een gehele of gedeeltelijke</p>

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



<b>Project</b>	<b>Wijzigen van het BVR inzake de Beheersvergoeding</b>
Wat en doel	We wijzigen het BVR 13 januari 2012 (na evaluatie).
Oorsprong	-
Wanneer	Opstart evaluatie voorjaar 2015.
Meetmethode	Mijlpalenplan met tijdsgebonden te nemen tussenstappen.

### 3.1.1.3 Kredieten BO 2015

BA	Omschrijving	VAK	VEK	MAC
NE238	GSC	912	912	
NE250	Eenmalige tussenkomst Huur	220.094	203.858	
NE252	Jaarlijkse tussenkomst Huur	4.395	4.395	
NE251	Rentesubsidie Rollend Grondfonds	540	540	
NE205	Machtiging Rollend Grondfonds			0
NE203	Machtiging Huur (deel kapitaalsubsidies)			238.815
NE241	SSI	42.242	47.858	
NE243	SBR	694	9.479	
NE270	Tussenkomsten in rentelasten bullets	482	482	
NE272	Machtiging rentelozen bullets			10.000
NE215	Huurcompensatie	0	242	
NE216	Alternatieve financiering	0	2.597	
NE218	UPSH	28.524	28.524	
NE205	Mijnwerkers	152	152	

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

#### 3.1.2.1 Processen

<b>Proces</b>	<b>Verhogen van het aanbod op de private huurmarkt (subsidiëren van SVK's)</b>
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.



<b>Project</b>	<b>Wijzigen van het SVK besluit 20 juli 2012 na evaluatie</b>
Wat en doel	<p>Er wordt een evaluatie uitgevoerd van de impact en effecten van het sinds twee 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.</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"> <li>• Opstart evaluatie voorjaar 2015</li> <li>• Aanpassing regelgeving: opstart najaar 2015</li> </ul>
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgewerkte evaluatienota</li> <li>• Aangepast BVR</li> </ul>

### **3.1.2.3 Kredieten BO 2015**

BA	Omschrijving	VAK	VEK
NE209	SVK's	14.128	14.128

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

### **3.1.3.1 Processen**

<b>Proces</b>	<b>Waarborgen van de goede werking van het sociale koopstelsel</b>
Omschrijving	Om de goede werking van het sociale koopstelsel te bewaken, zorgen we voor een goede tweedelijns-ondersteuning 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"> <li>• Termijn beantwoorden interpretatievragen VMSW over Overdrachtenbesluit: een maand.</li> </ul>





<b>Project</b>	<b>Onderzoeken van de instrumenten erfpacht en recht van opstal</b>
Wat en doel	We onderzoeken hoe we het recht van erfpacht en opstal optimaal kunnen inzetten in het sociaal woonbeleid.
Oorsprong	BN, 2.1.2.
Wanneer	Opstart voorjaar 2016.
Meetmethode	BVR tot wijziging van het Overdrachtenbesluit.

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

#### 3.1.4.1 Processen

<b>Proces</b>	<b>Adviseren van onteigeningsaanvragen sociale woonprojecten en van aanvragen tot afbakening van bijzondere gebieden in functie van het voorkeurecht</b>
Omschrijving	We adviseren tijdig de onteigeningsaanvragen voor sociale woonprojecten en de aanvragen tot afbakening van bijzondere gebieden in functie van het voorkeurecht.
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelingstermijn onteigeningsaanvragen i.f.v. machtiging minister van Wonen: volledige aanvragen worden binnen de reglementaire termijn van 75 werkdagen afgehandeld.</li> <li>• Behandelingstermijn opportuniteitsaanvragen m.b.t. onteigeningsaanvragen i.f.v. machtiging minister van Binnenlandse Aangelegenheden: volledige aanvragen worden binnen de reglementaire termijn van 21 werkdagen afgehandeld.</li> <li>• Behandelingstermijn aanvragen tot afbakening van bijzondere gebieden i.f.v. toepassing van het voorkeurecht; volledige aanvragen worden binnen de reglementaire termijn van 75 werkdagen afgehandeld.</li> </ul> <p>Knelpunten worden gedetecteerd, gevalideerd en gesignaleerd m.o.o. het optimaliseren van de regelgeving. De tijdige advisering van aanvraagdossiers van onteigeningen voor sociale woonprojecten staat i.f.v. vlotte dossierdoorstroming en versnelling van realisaties sociaal woonaanbod.</p>
Indicatoren	Behandelingstermijnen.

<b>Proces</b>	<b>Opvolgen van de opmaak van gemeentelijke actieprogramma's voor bebouwbare percelen in eigendom van Vlaamse besturen en Vlaamse semi-publieke rechtspersonen</b>
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGP: berekening bebouwbare onbebouwde percelen in eigendom van Vlaamse besturen en Vlaamse semipublieke rechtspersonen (cfr. fiche paritaire commissie).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vlaamse (semi-)publieke rechtspersonen (gemeenten, OCMW's, kerkfabrieken, SHM's, Vlaamse overheid,...) stimuleren om gronden op de markt te brengen en/of aan te wenden voor algemene maatschappelijke noden met betaalbare huisvesting en infrastructuur.</li> </ul>
Oorsprong	BN 1.1.2.
Streefnorm	Bij alle gemeenten in categorie 2 wordt, in het kader van de monitoring 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.

<b>Proces</b>	<b>Adviseren inzake ruimtelijke planning</b>
Omschrijving	We verlenen adviezen in de formele procedures inzake ruimtelijke planning en milieu (adviezen, RUPs en MER).
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We geven tijdig (= voor plenaire vergaderingen) advies over een voorontwerp RUP indien dit geheel of gedeeltelijk bestemd is als woonuitbreidingsgebied, woonreservegebied of gelegen is binnen een woonvernieuwingsgebied (uitvoeringsplannen op de gemeentelijke, provinciale en gewestelijke bestuursniveau's).</li> <li>• 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.</li> </ul>
Indicatoren	% tijdig afgeleverde adviezen over en RUPs.

### **3.1.4.2 Projecten**

<b>Project</b>	<b>Vereenvoudigen van onteigeningsprocedures</b>
Wat en doel	<p>We volgen de opmaak en/of aanpassing op van de onteigeningswetgeving (o.a. in het kader van de 6de staatshervorming) door analyse van en terugkoppeling over de documenten van de werkgroep onteigeningsdecreet.</p> <p>Op 9/01/2015 werd de conceptnota "Inhoudelijke en procesgerelateerde krijtlijnen bij de opmaak van een overkoepelend onteigeningsdecreet" goedgekeurd door de Vlaamse Regering.</p> <p>Doel: opmaak van een Vlaams onteigeningsdecreet (overheveling federale- naar gewestelijke materie).</p>
Oorsprong	BN 1.1.4.
Wanneer	2015.
Meetmethode	Analyse van de documenten, de opvolging en terugkoppeling met oog op afstemming binnen het beleidsdomein RWO en de regelgeving Wonen.

<b>Project</b>	<b>Opstellen van een BVR Activeringsprojecten</b>
Wat en doel	Binnen de doelstelling van de structuurplanning kunnen activeringsprojecten worden opgestart. Het gaat om complexe en grootschalige ruimtelijke projecten voor nieuwe ruimtelijke of sectorale ontwikkelingen. De subsidie-enveloppes worden betaald vanuit het grondfonds (art.5.6.3 VCRO). We stellen een BVR open werken daarin een oproepsysteem uit voor projecten met vaststelling van de aard, doelstellingen, omvang en organisatorische voorwaarden.
Oorsprong	BN 1.1.3.
Wanneer	Opstart voorjaar 2015.
Meetmethode	Publicatie BVR.

<b>Project</b>	<b>Aanpassen van de decretale bepalingen m.b.t. het gemeentelijk actieprogramma</b>
Wat en doel	De bepaling van het percentage van aanwending van de onbebouwde percelen voor de realisatie van het BSO behoort strikt tot het operationele beleid van de lokale besturen (in overleg met alle actoren). De verplichting om minstens 25% aan te wenden, wordt dus geschrapt (voorbehoud evenwel voor besturen die kennelijk onwillig zijn).
Oorsprong	BN 1.1.2. – art. 4.1.7 DGPB.
Wanneer	Opstart voorjaar 2015.
Meetmethode	Decreetswijziging.

### **3.1.5 OD1.5 We zetten ons in voor een aanbod van gemeenschappelijk wonen en nieuwe woonvormen**

#### **3.1.5.1 Processen**

Geen.

#### **3.1.5.2 Project**

<b>Project</b>	<b>Opstellen van een kader voor gemeenschappelijk wonen en nieuwe woonvormen</b>
Wat en doel	We maken een kader voor gemeenschappelijk wonen en nieuwe woonvormen (o.a. erfpacht en opstal). Op grond van onderzoek door het Steunpunt Wonen klaren we het concept uit en maken daarna werk van : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de promotie van goede praktijken i.s.m. gemeenten en andere actoren en met Ruimte Vlaanderen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nieuwe regelgeving of aanpassing van regelgeving om hinderpalen voor het gebruik ervan weg te nemen.</li> <li>• een faciliterend beleid waar nodig samen met ruimtelijke ordening.</li> </ul>
Oorsprong	BN 5.3.
Wanneer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplevering onderzoeksrapport: midden 2015.</li> <li>• Opstart aanpassing regelgeving: voorjaar 2016.</li> </ul>
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplevering onderzoeksrapport.</li> <li>• Besluit tot wijziging van het Overdrachtenbesluit.</li> </ul>

### 3.1.6 OD 1.6. We ondersteunen het aanbod aan woonwagenerwoners

#### 3.1.6.1 Processen

Geen.

#### 3.1.6.2 Project

Project	Vergroten van het aanbod van kwaliteitsvolle woonwagenterreinen
Wat en doel	We passen het besluit Vlaamse Regering aan met het oog op een nieuw kader voor de subsidie voor de aanleg van terreinen.
Oorsprong	BN 5.4.
Wanneer	opstart voorjaar 2015: uitvoering decreet 28 maart 2014 tot subsidiëring woonwagenterreinen.
Meetmethode	Goedgekeurd besluit.

## 3.2 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 een Vlaams huurdecreet, 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. 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 worden ondersteund via de Verzekering Gewaarborgd Wonen.

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

#### 3.2.1.1 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. Deze is de eerstelijns-hulp (helpdesk) voor alle toepassingsgerichte vragen van de sociale verhuurders.
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termijn voor het beantwoorden van interpretatievragen VMSW over kaderbesluit sociale huur: een maand.</li> <li>• 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.</li> </ul>
Indicatoren	Percentage tijdig beantwoorde interpretatievragen

Proces	Adviseren van de minister over gemeentelijke toewijzingsreglementen inzake sociale huur
Omschrijving	We adviseren de minister over de voorafgaande goedkeuring van een gemeentelijk toewijzingsreglement. De gemeenten kunnen, als ze rekening willen houden met de lokale binding, specifieke doelgroepen en de leefbaarheid afwijkende toewijzingsregels vaststellen in een reglement.
Oorsprong	-
Streefnorm	Termijn van advies voor de goedkeuring van de lokale toewijzingsreglementen: uiterlijk twee weken voor de uiterste beslissingsdatum voorgelegd aan de minister.
Indicatoren	Percentage tijdig aan minister voorgelegde adviezen over een gemeentelijk toewijzingsreglement inzake sociale huur.

<b>Proces</b>	<b>Ondersteuning bieden aan gemeenten bij gemeentelijke toewijzingsreglementen (sociale en bescheiden huurwoningen)</b>
Omschrijving	We ondersteunen gemeenten bij de opmaak van gemeentelijke toewijzingsreglementen inzake toewijzing sociale huurwoningen en bescheiden huurwoningen.
Oorsprong	-
Streefnorm	We ondersteunen en begeleiden gemeenten bij de totstandkoming van een gemeentelijk toewijzingsreglement en we waken erover dat dit vooraf op een lokaal woonoverleg besproken wordt.
Indicatoren	% gemeenten met gemeentelijk toewijzingsreglement dat op lokaal woonoverleg is besproken.

### 3.2.1.2 Projecten

<b>Project</b>	<b>Evalueren van projecten wonen-welzijn</b>
Wat en doel	We evalueren in 2015 de projecten wonen-welzijn, die in augustus 2015 aflopen. Vanaf dat moment eindigt het regelluw kader waarbinnen de projecten nu opereren. De eventuele verderzetting van projecten dient te gebeuren binnen het bestaande regelgevend kader. De eindevaluatie van de proefprojecten kan leiden tot bijkomende beleidsaanbevelingen.
Oorsprong	BN, 5.1.
Wanneer	Evaluatierapport: eind 2015.
Meetmethode	Evaluatierapport.

<b>Project</b>	<b>Evalueren van de begeleiding van sociale huurders</b>
Wat en doel	We evalueren begeleidingsovereenkomsten i.k.v. Vlaamse Wooncode/ Kaderbesluit Sociale Huur.
Oorsprong	BN, 4.1.
Wanneer	N.a.v. de evaluatie van de sociale huurreglementering (2e fase): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatierapport: najaar 2016.</li> <li>• Ontwerp BVR: opstart na evaluatierapport.</li> </ul>
Meetmethode	Cfr. wijziging sociale huurreglementering tweede fase.

<b>Project</b>	<b>Wijzigen van sociale huurreglementering in twee fasen</b>
Wat en doel	De Vlaamse Regering wenst de wijzigingen aan de sociale huurreglementering, in 2 fasen aan te pakken. In de eerste fase worden een aantal wijzigingen doorgevoerd die steunen op beleidskeuzes uit de beleidsnota: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sociale woningen voorbehouden voor zij die daar het meest nood aan</li> </ol>

	<p>hebben;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Eigendomsvoorwaarde strikter omschrijven;</li> <li>3. Taalbereidheid aan een resultaatsverbintenis voor huurders koppelen;</li> <li>4. Opzeggronden en huurdersverplichtingen verduidelijken;</li> <li>5. Domicilie- en sociale fraude beteugelen;</li> <li>6. Woonoverlast efficiënter aanpakken;</li> <li>7. Bezettingsgraad van sociale huurwoningen verbeteren.</li> </ol> <p>In de tweede fase wordt de sociale huurreglementering geëvalueerd met het oog op een algemene administratieve vereenvoudiging en een verhoging van de lokale autonomie inzake het toewijzingsbeleid.</p>
Oorsprong	BN 4.2. en 4.3.
Wanneer	<p><u>Eerste fase:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opstart 2015.</li> </ul> <p><u>Tweede fase:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatierapport: najaar 2016.</li> <li>• Ontwerp BVR: opstart na evaluatierapport.</li> </ul>
Meetmethode	<p><u>Eerste fase :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BVR.</li> </ul> <p><u>Tweede fase:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatierapport.</li> <li>• BVR.</li> </ul>

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

#### 3.2.2.1 Processen

Proces	Toekennen van een tussenkomst uit het Huurgarantiefonds
Omschrijving	We zorgen ervoor dat de rechthebbende vlot kan aansluiten bij het Huurgarantiefonds en dat hun aanspraken op tegemoetkoming tijdig en correct worden afgehandeld.
Oorsprong	Beleidsnota – 3.2.1.
Streefnormen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aansluitingsmodule wordt permanent gemonitord en onderbrekingen in de beschikbaarheid worden binnen de 12 h vastgesteld en op korte termijn verholpen (afhankelijk van de SLA van de ICT ondersteuner).</li> <li>• De aansluitingsaanvragen worden tijdig en correct afgehandeld.</li> <li>• De aanvragen voor een tegemoetkoming worden tijdig beoordeeld en de betalingen worden stipt en correct uitgevoerd.</li> </ul>

Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aantal aansluitingen (kengetal)</li> <li>2. Aantal aanvragen tegemoetkoming (kengetal)</li> <li>3. 90% van de aanvragen wordt binnen de 15 dagen nagekeken op volledigheid</li> <li>4. 95% van de volledige aanvragen wordt beslist binnen de maand volgend op de volledigheidverklaring</li> <li>5. Aantal beroepen niet tijdig behandeld = 0</li> </ol>
-------------	---

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"> <li>• Ernaar streven aanvragen af te handelen binnen reglementaire termijn (max. 7 m) met streefnorm van 5 maand.</li> <li>• Maatregelen zodra in provincie gemiddelde behandelingsduur derde hoger ligt.</li> <li>• Impliciete toekenningen vermijden door tijdige behandeling beroepen.</li> <li>• Tijdige beslissing over de herzieningen op basis van controle van het inkomen.</li> </ul>
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. % dossiers waarbij behandelingstermijn langer dan 7 maanden is</li> <li>2. behandelingstermijn van de langstlopende conforme dossieraanvraag zonder definitieve beslissing (in maanden)</li> <li>3. Gemiddelde termijn van behandeling</li> <li>4. Aantal aanvragen per maand</li> <li>5. Beroepen</li> <li>6. Aantal beroepen niet tijdig beslist</li> <li>7. % herzieningen op basis van inkomenscontrole</li> </ol>

Proces	Toekennen van huurpremies
Omschrijving	We zorgen ervoor dat in afwachting van de toewijzing van een sociale woning de kandidaat-huurders die vijf jaar (of langer) op een wachtlijst staan voor een sociale woning een maandelijkse huurpremie ontvangen via een eenvoudige administratieve procedure.
Oorsprong	<p>Beleidsnota – 3.2.2.</p> <p>Beheersovereenkomst 2012-2015 – 1.2.</p>
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle potentieel rechthebbenden op een huurpremie krijgen een maand voor de startdatum een gepersonaliseerd aanvraagformulier.</li> <li>• Ernaar streven om alle aanvragen binnen de reglementaire termijn af te handelen: termijn tussen volledige aanvraag en eerste betaling huurpremie is maximaal 4 maanden.</li> <li>• Bij wijzigingen in de situatie van de kandidaat-huurder / rechthebbende</li> </ul>



	<p>ernaar streven om – in het geval het recht op huurpremie doorloopt – de uitbetaling binnen twee maanden na het ontvangen van de informatie te hervatten en de uitbetaling met terugwerkende kracht verder te zetten.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Beroepen worden binnen een maand behandeld.</li></ul>
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Potentieel rechthebbenden dat een aanvraagformulier krijgt</li><li>2. Nemen van beslissing binnen reglementaire termijn</li><li>3. Tijdig betalen</li><li>4. Correct en tijdig verwerken van wijzigingen</li><li>5. Beroepen binnen de maand behandelen</li></ol>

<b>Proces</b>	<b>Verhogen van de transparantie op de private huurmarkt</b>
Omschrijving	<p>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 voor huurder en verhuurder.</p>
Oorsprong	BN 3.3.3.
Streefnorm	Het aantal afgewerkte opzoeking in de huurschatter bedraagt minstens 20.000 per jaar.
Indicatoren	Aantal afgewerkte opzoeking van de website.

### 3.2.2.2 Projecten

<b>Project</b>	<b>Wijzigen van het BVR Fonds tot preventie van uithuiszetting (Huurgarantiefonds)</b>
Wat en doel	<p>We wijzigen het BVR inzake het Fonds tot preventie van uithuiszetting van 4 oktober 2013 (na evaluatie).</p>
Oorsprong	BN 3.2.1.
Wanneer	opstart voorjaar 2017.
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stappenplan klaar tegen 31/12/2015.</li><li>• Raadpleging belanghebbenden en conclusies tweede helft 2016.</li><li>• Eerste draft ontwerp van besluit tot aanpassing: zomer 2017.</li></ul>

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

<b>Project</b>	<b>Afstemmen van huursubsidie en huurpremie</b>
Wat en doel	We werken aan de vereenvoudiging van de stelsels huursubsidie en huurpremie en stemmen beide op elkaar af. 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).
Oorsprong	-
Wanneer	opstart voorjaar 2017.
Meetmethode	Nieuwe regelgeving.

<b>Project</b>	<b>Evalueren van de huurschatter</b>
Wat en doel	Aan de hand van het adres en een aantal kenmerken van een huurwoning geeft de huurschatter een inschatting – op basis van een statistisch model - van een gangbare huurprijs voor die woning. De geschatte huurprijs is enkel informatief en dus op geen enkele manier bindend. De huurschatter wil in de eerste plaats de transparantie op de private huurmarkt verhogen. Daarnaast zijn er ook heel wat beleidsmatige mogelijkheden. In het najaar van 2014 is een grondige evaluatie van de huurschatter gepland, uit te voeren door het Steunpunt Wonen.
Oorsprong	BN 3.3.3.
Wanneer	• resultaten evaluatie: voorjaar 2015.
Meetmethode	• oplevering evaluatierapport.

### **3.2.2.3 Kredieten BO 2015**

BA	Omschrijving	VAK	VEK
NE226	Huurgarantiefonds	1.551	1.551
NE217	Huursubsidie (stelsel 2007)	26.764	26.764
NE213	Huursubsidie (stelsel 1991)	571	571
NE224	Huurpremie	11.440	11.440

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

#### 3.2.3.1 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.

#### 3.2.3.2 Projecten

Project	Werken aan een Vlaams huurdecreet
Wat en doel	We werken aan een Vlaams huurdecreet (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 najaar 2016.
Meetmethode	Nog te bepalen.

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

#### 3.2.4.1 Processen

Proces	Uitbetalen van de tussenkomsten aan verstrekkers van sociale leningen en de woonactoren die het aanbod van koopwoningen realiseren of optimaliseren
Omschrijving	We zorgen ervoor dat de verschillende tussenkomsten binnen de Vlaamse begroting ter ondersteuning van de verstrekkers van sociale leningen en van de woonactoren die het aanbod van koopwoningen realiseren of optimaliseren worden opgevolgd, gecontroleerd en tijdig en correct worden uitbetaald of toegestaan (machtiging rente- en kapitaalsubsidie VMSW, funding VMSW, machtiging en uitbetaling rentesubsidie Vlaams Woningfonds, uitbetaling

	rentesubsidies rollend grondfonds, uitbetaling SV, SBE, SSI en tussenkomsten op de bulletleningen).
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle voorwaardelijke dotaties worden binnen de anderhalve maand na ontvangst van een volledige en correcte aanvraag voor vereffening aan de boekhouding voorgelegd.</li> <li>• De dotatiebesluiten zijn volledig goedgekeurd binnen de twee maanden volgend op de afkondiging van het begrotingsdecreet.</li> </ul>
Indicatoren	% dotaties binnen gestelde termijn.

<b>Proces</b>	<b>Toezien op 'de waarborgverlening en funding van erkende kredietmaatschappijen (EKM's)</b>
Omschrijving	<p>We zien erop toe dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de waarborgverlening van het Vlaamse Gewest aan de leningen door EKM's overeenkomstig de vigerende regelgeving verloopt;</li> <li>• de waarborggrenzen op de financiering van de EKM's door middel van leningen worden nageleefd;</li> <li>• de waarborgvergoedingen correct en tijdig worden geïnd;</li> <li>• de uitwinning van de waarborg in het geval van insolventie van de hypothecaire lener tijdig, juist en conform aan de regels verloopt.</li> </ul>
Oorsprong	-
Streefnorm	Uitwinningsdossiers worden afgehandeld binnen 6 maanden na de melding van verlies ingevolge gedwongen verkoop.
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. % ontbrekende maandlijsten van EKM op deadline.</li> <li>2. % leningen onterecht goedgekeurd.</li> <li>3. % uitwinningsdossiers langer dan 6 maanden.</li> <li>4. Aantal niet tijdig ondertekende waarborgbesluiten.</li> </ol>

<b>Proces</b>	<b>Toekennen van de Verzekering Gewaarborgd Wonen.</b>
Omschrijving	We kennen de verzekering gewaarborgd wonen toe. De rechthebbenden kunnen hun aanspraken op de verzekering gewaarborgd wonen laten gelden en we staan in voor een tijdige, juiste en gerechtvaardigde aanvraagafhandeling en afsluiting van de verzekeringspolis.
Oorsprong	BN, 2.2.1.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We streven ernaar alle aanvragen en beroepen binnen de reglementair voorziene termijnen af te handelen.</li> <li>• Het aantal gerechtvaardigde beroepen tegen weigeringsbeslissingen wegens fout in de behandeling van de aanvragen mag niet hoger zijn dan 25% (aantal gerechtvaardigde beroepen / aantal weigeringen gecumuleerd op jaarbasis)</li> </ul>



<b>Project</b>	<b>Installeren van het Vlaams Financieringsfonds voor Grond- en Woonbeleid voor Vlaams-Brabant</b>
Wat en doel	We regelen de overdracht van de beleidsbevoegdheid van de Vlaamse Regering betreffende de specifieke doelstelling van het Investeringsfonds voor Grond- en Woonbeleid voor Vlaams-Brabant, in het kort Vlabinvest, naar de provincie Vlaams-Brabant.
Oorsprong	BN, 1.2.2
Wanneer	principiële goedkeuring voorjaar 2015. Definitieve goedkeuring voorjaar 2015.
Meetmethode	Besluit van de Vlaamse Regering houdende installatie van het Vlaams Financieringsfonds voor Grond- en Woonbeleid voor Vlaams-Brabant.

### 3.2.4.3 Budget BO15

BA	Omschrijving	VAK	VEK	MAC
NE256	Kapitaalsubsidies Koop VMSW	11.996	17.417	
NE257	Rentesubsidies Koop VMSW	11.116	11.116	
NE204	Machtiging rentesubsidies Koop VMSW			172.641
NE258	Rentesubsidies VWF	53.886	53.886	
NE201	Machtiging VWF			368.501
NE254	Verwerving (SV)	2.952	1.900	
NE255	SBE	6.032	6.032	
NE241	SSI	42.242	47.858	
NE270	Tussenkomst in de rentelasten op bullets	482	482	
NE272	Machtiging Bullets			10.000
NE202	VGW	10.081	10.081	

## 3.3 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, onder meer door het uitvoeren van conformiteitsonderzoeken en het ondersteunen van de gemeenten inzake leegstand. We werken aan de optimalisatie van het beleidskader van woningkwaliteitsbewaking (evaluatie van het sociaal beheersrecht, uitvoering van een oorzakelijkheidsonderzoek, ...).

Ook op het vlak van woningkwaliteit ondersteunen we de 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.

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

#### 3.3.1.1 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"> <li>• 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</li> <li>• We streven ernaar het technisch verslag voor 95% van de aanvragen te bezorgen binnen 5 werkdagen na het conformiteitsonderzoek.</li> </ul>
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. % conformiteitsonderzoeken van nieuwe inhuurname door SVK's binnen 15 werkdagen na verzoek</li> <li>2. % technische verslagen dat binnen 5 werkdagen na onderzoek aan SVK wordt bezorgd</li> </ol>

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.

### 3.3.1.2 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	Begin 2016 online met nieuw luik op de website
Meetmethode	Website

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

### 3.3.2.1 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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 maandelijks instroom van niet meer dan 2.500 aanvragen renovatiepremie, tot een gemiddelde behandelingstermijn voor de aanvragen van 5 maanden.</li><li>• De beroepen worden behandeld binnen de reglementaire termijnen.</li></ul>
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"><li>1. % dossiers renovatie buiten behandelingstermijn van 7 maanden</li><li>2. Behandelingstermijn van de langstlopende conforme dossieraanvrager zonder definitieve beslissing (in maanden)</li><li>3. Gemiddelde behandelingstermijn renovatie</li><li>4. Totaal aantal aanvragen reno per maand</li><li>5. Aantal beroepen reno behandeld binnen 3 maand</li><li>6. Aantal beroepen renovatie behandeld binnen 3 maand</li></ol>





Wanneer	Lopend – nieuwe reglementaire basis voor eind 2015.
Meetmethode	Beslissing over al dan niet omzetting van de VR en besluit VR in ontwerp bij IF.

<b>Project</b>	<b>Afstemmen, na evaluatie, van de verbeterings-en aanpassingspremie en renovatiepremie</b>
Wat en doel	We stemmen de verbeterings-en aanpassingspremie en de renovatiepremie, na evaluatie, op elkaar af. De stelsels zelf worden vereenvoudigd om de afhandeling vlotter te laten lopen: bij de toekenning van de renovatiepremie willen we ons op termijn beperken tot facturen van aannemers (kerntakenproces nr.24). Het nazicht van de betaalbewijzen van doe-het-zelvers vraagt immers veel tijd. Door de afschaffing van de mogelijkheid om betaalbewijzen als doe-het-zelver in te dienen loopt de afhandeling van de dossiers efficiënter.
Oorsprong	-
Wanneer	2015-2016, afhankelijk van besluitvorming alternatieve regeling renovatiepremie.
Meetmethode	Geïntegreerd stelsel.

<b>Project</b>	<b>Onderzoeken van een bredere toepassing van het conformiteitsattest</b>
Wat en doel	We onderzoeken of het wenselijk en haalbaar is om externe deskundigen via een systeem van certificering in te schakelen voor het uitvoeren van conformiteitsonderzoeken.
Oorsprong	-
Wanneer	Rapport Steunpunt Wonen voorjaar 2017.
Meetmethode	rapport steunpunt voorjaar 2017 en daaropvolgende conclusies en scenario's bij onderzoekersrapport.

### 3.3.2.3 Kredieten BO15

BA	omschrijving	VAK	VEK
NE221	Renovatiepremie	20.885	20.881
NE222	Verbeterings- en aanpassingspremie	13.306	13.306
NE225	Renovatieovereenkomsten	18	18

### 3.3.3 OD 3.3. We bewaken en handhaven de kwaliteit van het woningpatrimonium

#### 3.3.3.1 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.
Oorsprong	-
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhuurname door SVK's: minstens 95% van de conformiteitsonderzoeken binnen 15 dagen na verzoek en minstens 95% van de technische verslagen van het onderzoek binnen 5 dagen na datum onderzoek aan SVK bezorgen.</li> <li>• Andere: minstens 75% van de conformiteitsonderzoeken binnen 45 dagen na verzoek</li> </ul>
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SVK: % conformiteitsonderzoeken binnen 15 dagen na verzoek en % technische verslagen binnen 5 dagen na onderzoek aan SVK bezorgd.</li> <li>• Andere: % conformiteitsonderzoeken binnen 45 dagen na verzoek</li> </ul>

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

<b>Proces</b>	<b>Behandelen van beroepen in de administratieve procedure tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring</b>
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.

<b>Proces</b>	<b>Advies verlenen aan de minister over gemeentelijke beslissingen inzake instrumenten woonkwaliteit</b>
Omschrijving	De gemeenteraad kan bij verordening het conformiteitsattest verplicht stellen, strengere veiligheids- en kwaliteitsvereisten voor kamers opleggen en aan die strengere vereisten een verhuurvergunning koppelen. Dergelijke verordeningen moeten ter goedkeuring aan de minister worden voorgelegd. We adviseren de minister over dergelijke gemeentelijke beslissingen
Oorsprong	-
Streefnorm	Advies bezorgen uiterlijk 10 dagen voor het verstrijken van de beslissingstermijn van de minister.
Indicatoren	Adviezen binnen termijn.

<b>Proces</b>	<b>Ondersteunen van gemeenten inzake leegstand</b>
Omschrijving	Het bestrijden van leegstand is sinds 2010 volledig aan de gemeenten toevertrouwd. Elke gemeente moet volgens het decreet grond- en pandenbeleid een leegstandsregister opstellen en dat (minstens) jaarlijks actualiseren. De geactualiseerde lijst moet aan Wonen-Vlaanderen worden bezorgd via de "RWO data manager". We verstrekken een tegemoetkoming in de kosten voor de opmaak van die leegstandsregisters en passen de toezichtsregeling toe voor de gemeenten die hun verplichtingen niet nakomen. Daarnaast onderhouden we de RWO Data Manager waarmee de gegevens worden uitgewisseld.
Oorsprong	BN,1.1.5.
Streefnorm	Tegemoetkoming uitbetaald eind augustus. Toezichtsregeling waar nodig opgestart eind september.

Indicatoren	% betaalde tegemoetkomingen eind augustus. % toezichtsregelingen opgestart eind september.
-------------	---

Proces	Beheren van de Vlaamse Inventaris van Verwaarlozing, Ongeschiktheid en Onbewoonbaarheid (VIVOO)
Omschrijving	We stellen verwaarlozing vast en beheren de Vlaamse Inventaris van Verwaarlozing, Ongeschiktheid en Onbewoonbaarheid (VIVOO). Dat wil zeggen dat we de verwaarloosde panden en de ongeschikt en onbewoonbaar verklaarde woningen opnemen in de inventaris, verzoeken tot vrijstelling of opschorting van de heffing beoordelen, jaarlijks een herinneringsbrief sturen naar alle eigenaars over de heffingsplicht en verzoeken tot schrapping behandelen.
Oorsprong	BN 1.1.5
Streefnorm	We behandelen verzoeken in verband met het inventarisbeheer binnen 3 maanden.
Indicatoren	% verzoeken behandeld binnen 3 maanden.

### 3.3.3.2 Projecten

Project	Ontwikkelen van de VLOK-toepassing
Wat en doel	We ontwikkelen tegen eind 2016 een nieuwe web-based applicatie ter vervanging van de HOLV-databank nl. VLOK (Vlaams Loket Woonkwaliteit). We beheren en onderhouden een dossieropvolgingssysteem voor woningkwaliteitsbewaking zodat alle betrokken actoren (Wonen-Vlaanderen, Inspectie RWO, gemeenten, intergemeentelijke samenwerkingsprojecten Lokaal Woonbeleid) dossiers inzake woningkwaliteitsbewaking kunnen aanmaken en opvolgen. De applicatie moet eveneens een betrouwbare informatiebron zijn met het oog op het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van het lokaal en gewestelijk woningkwaliteitsbeleid.
Oorsprong	-
Wanneer	Lopend; af eind 2016.
Meetmethode	halfjaarlijks rapport over beheer en onderhoud HOLV.

Project	Afwijking mogelijk maken op de kwaliteitsnormen in functie van winteropvang
Wat en doel	We bereiden een BVR voor waarin de mogelijkheid wordt voorzien om, in uitvoering van art. 5, §3, tweede lid Vlaamse Wooncode, tijdelijk en beperkt af te wijken van de kwaliteitsnormen in functie van winteropvang in leegstaande sociale huurwoningen.
Oorsprong	BN, 6.2.1.
Wanneer	Medio 2015.
Meetmethode	BVR in werking eind 2015.

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

<b>Project</b>	<b>Optimaliseren van het beleidskader woningkwaliteitsbewaking</b>
Wat en doel	We werken aan de optimalisatie van het beleidskader woningkwaliteitsbewaking. We evalueren het sociaal beheersrecht. Daarnaast onderzoeken we onder andere de mogelijkheid om bij woningkwaliteitsproblemen een oorzakelijkheidsonderzoek uit te voeren. Indien mogelijk houden we met het resultaat ervan rekening bij de gevolgen van een ongeschikt- of onbewoonbaarverklaring.
Oorsprong	BN 1.1.5 en 6.2.2.
Wanneer	Evaluatie sociaal beheersrecht: eind 2016. Andere: opstart voorjaar 2017.
Meetmethode	Decreetswijziging

<b>Project</b>	<b>Evalueren van het technisch verslag woningkwaliteit</b>
Wat en doel	We evalueren het technisch verslag zoals het gehanteerd wordt sinds 2013. Hierbij hebben we onder meer aandacht voor de toepasbaarheid van de kwaliteitsnormen op bijzondere woonvormen (zoals cohousing) en doelgroepen (zoals woonwagengebruikers). Bij invoering van nieuwe normen voorzien we een realistisch tijdschema
Oorsprong	BN, 6.2.1
Wanneer	Evaluatie afgerond voorjaar 2017
Meetmethode	Evaluatierapport en indien nodig aangepast technisch verslag.

### 3.3.4 OD 3.4. We ondersteunen de verbetering van de woningkwaliteit in sociale huisvesting

#### 3.3.4.1 Processen

Geen.

#### 3.3.4.2 Projecten

<b>Project</b>	<b>Opleidingen aanbieden inzake kwaliteitsnormen</b>
Wat en doel	We voorzien opleidingen inzake kwaliteit van medewerkers VMSW en SHM's, opdat zij de nodige expertise verwerven.
Oorsprong	-
Wanneer	Voorjaar 2015.
Meetmethode	Gegeven opleidingen.



<b>Proces</b>	<b>Adviezen geven aan SHM's inzake beheeraspecten en statuten.</b>
Omschrijving	We adviseren de SHM's inzake de toepassing van het Beheerbesluit en i.v.m. de modelstatuten voor de SHM's.
Oorsprong	BN 7.3.1.
Streefnorm	We bewaken de tijdige advisering van de SHM's en hun koepelorganisaties m.b.t. vragen over de beheeraspecten en de statuten. Indien deze vragen beleidsrelevant zijn, wordt een inhoudelijk, met de belanghebbenden, overlegd standpunt voor goedkeuring aan het kabinet voorgelegd. Standpunten met een ruimere toepassing worden via passende kanalen gecommuniceerd. Eenvoudige adviezen worden binnen 10 werkdagen overgemaakt. Gecomplieerde en beleidsrelevante adviezen worden binnen 30 werkdagen behandeld.
Indicatoren	% tijdig overgemaakte adviezen

<b>Proces</b>	<b>Visitaties ondersteunen ter verbetering van de prestaties van SHM's</b>
Omschrijving	We ondersteunen de visitaties. We faciliteren daartoe visitatiecommissies en geven advies en ondersteuning aan de Visitatieraad opdat deze haar opdracht optimaal kan uitvoeren. We bewaken in overleg met de visitatieraadsvoorzitter de verschillende termijnen die moeten worden gerespecteerd bij de prestatiebeoordeling, geven de minister advies over de beslissingen n.a.v. definitieve visitatierapporten en zorgen voor de publicatie van de rapporten.
Oorsprong	
Streefnorm	We halen het vooropgestelde aantal visitaties per jaar (26 per jaar voor de periode 2012-2016), en overleggen met VMSW, IRWO en met de 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.

### **3.4.1.2 Projecten**

<b>Project</b>	<b>Wijzigen van het Erkenningenbesluit</b>
Wat en doel	a. We wijzigen het Erkenningenbesluit van 22 oktober 2010 t.b.v. de procedure bij visitaties, minimale schaal, prioritering, complementariteit toezicht-visitatie, nieuw kader sociale koop, wijzigingen ten gevolge van fase I van de wijziging van het Financieringsbesluit, van het Monitoringbesluit en van het Procedurebesluit Wonen (= fase 2). b. We wijzigen het Erkenningenbesluit na evaluatie van het reglementaire deel dat losstaat van de visitatie en ev. de modelstatuten(= fase 1).
Oorsprong	-





### 3.4.1.3 Kredieten BO15

BA	omschrijving	VAK	VEK
NE231	Visitaties	471	471

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

### 3.4.2.1 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"> <li>• 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.</li> <li>• 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 (eventueel met inschakeling van IVA Inspectie) om het nazicht van de afrekening en de definitieve vaststelling van de subsidie onverwijld af te ronden.</li> </ul>
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aantal niet tijdig opgemaakte subsidiebesluiten</li> <li>2. Aantal niet tijdig afgewerkte jaarrekeningen</li> <li>3. Stappen ondernemen inzake afrekeningsaanvragen die bijkomend onderzoek vragen</li> <li>4. Aantal basissubsidies tov aantal erkende huurdersbonden</li> <li>5. % geweigerde vastleggingsdossiers</li> </ol>

### 3.4.2.2 Projecten

Project	Aanpassen van het besluit Huurdersbond
Wat en doel	We wijzigen op korte termijn het huurdersbondbesluit i.f.v. besparingen
Oorsprong	
Wanneer	Opstart voorjaar 2015
Meetmethode	Besluit gepubliceerd voor 1 september 2015

### 3.4.2.3 Kredieten BO15

BA	omschrijving	VAK	VEK
NE208	Huurdersbonden	1.833	1.833
NE237	Vlaams Huurdersplatform	331	331

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

#### 3.4.3.1 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"><li>• Alle aanvragen tot terugvordering vanwege andere afdelingen worden binnen de drie weken verzonden.</li><li>• 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.</li></ul>
Indicatoren	Opvolgingstabel in Excel wordt op dagbasis bijgehouden in samenwerking met de afdeling wonen (belangrijkste aanbrenger van terugvorderingen) Resultaten nazicht veertiendaagse betaallijsten.

### 3.4.3.2 Projecten

Project	Optimaliseren van het controleproces
Wat en doel	We optimaliseren het controleproces om het aantal verkeerde betalingen verder te beperken en op die wijze het aantal terugvorderingen terug te dringen
Oorsprong	-
Wanneer	Gemeenschappelijk project uit te voeren in de loop van 2016
Meetmethode	Te bepalen i.f.v. projectplanning

### 3.4.3.3 Kredieten BO15

BA	Omschrijving	Toegewezen ontvangsten
NE200	Ontvangsten waarborgfonds sociale leningen	400

## 3.5 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. We ronden het Steunpunt Wonen af in zijn laatste werkingsjaar, en zorgen voor de voortzetting van het onderzoek na afloop van het steunprogramma. 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.

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.

### 3.5.1 OD 5.1. We onderbouwen en ontwikkelen het woonbeleid

#### 3.5.1.1 Processen

Proces	Organiseren van wetenschappelijk onderzoek
Omschrijving	We organiseren, begeleiden, sturen en volgen het wetenschappelijk onderzoek op. We zorgen voor de vertaling van de onderzoeksresultaten naar de beleidsprocessen.
Oorsprong	Beleidsnota 7.8
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbesteden opdrachten</li> <li>• Oplevering rapporten</li> </ul>
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertalen van beleidsvragen in onderzoeksopdrachten</li> <li>• Overmaken van rapporten aan de minister voor oplevering</li> </ul>

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

### 3.5.1.2 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"> <li>• Beantwoorden van parlementaire en andere interne / externe vragen</li> <li>• Uitvoeren van beleidsvoorbereidend werk</li> <li>• Aanleveren van gegevens voor verder extern wetenschappelijk onderzoek</li> </ul>
Oorsprong	BN 7.8
Wanneer	Uitwerken eerste 8 iteraties in 2015, operationeel in 2016
Meetmethode	Opvolging door kernteam & projectteam via work breakdown structuren

Project	Afronden van het Steunpunt Wonen
Wat en doel	<p>We staan in voor het verder inhoudelijk aansturen en het afronden van de lopende onderzoekstrajecten in het kader van het laatste werkingsjaar van het Steunpunt. Via bilateraal overleg met de onderzoekers en via de begeleidingsgroepen bewaken we de inhoudelijke afhandeling van het onderzoeksprogramma conform het Jaarplan 2015 en de meerjarenplanning (cf. oplevering van output en valorisatie-initiatieven).</p> <p>We zorgen voor het administratief en financieel afronden van de opdracht van het Steunpunt conform de bepalingen in de beheersovereenkomst en het Steunpuntenbesluit. Via de stuurgroepwerking staan we in voor het nazicht en de goedkeuring van het Jaar- en financieel verslag 2014 en 2015.</p>
Oorsprong	BN 7.8
Wanneer	2015
Meetmethode	Oplevering van de vooropgestelde output (Jaarplan 2015 en meerjarenplan). Goedkeuring Jaar- en financieel verslag 2014 (mei 2015) en Jaar- en financieel verslag 2015 (voorjaar 2016)

<b>Project</b>	<b>Zorgen voor continuering van onderzoek na afloop van het Steunpuntenprogramma</b>
Wat en doel	In aanloop naar het stopzetten van het Programma Steunpunten voor Beleidsrelevant Onderzoek, onderzoeken we de mogelijke alternatieven voor een nieuwe meerjarige overeenkomst met externe onderzoeksinstituten voor de periode 2016-2019. Tevens bereiden we een inhoudelijke onderzoeksagenda 2016-2019 voor.
Oorsprong	BN 7.8.
Wanneer	2015
Meetmethode	Ontwerp van onderzoeksagenda najaar van 2015.

### **3.5.1.3 Budget BO15**

BA	omschrijving	VAK	VEK
NE234	Steunpunt Wonen	220	220
NE232	Onderzoek en monitoring	94	132

## **3.5.2 OD 5.2. We ontwikkelen een langetermijnvisie voor het toekomstige woonbeleid**

### **3.5.2.1 Processen**

<b>Proces</b>	<b>Bijdragen aan de opmaak van beleidsdomeinoverschrijdende beleids- en actieplannen</b>
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"> <li>• Wonen / welzijn;</li> <li>• OCM doelstellingenkader gelijke kansen, gelijke kansencommissie;</li> <li>• Vlaams Actieplan Armoedebestrijding, Horizontaal en verticaal armoedeoverleg;</li> <li>• Jeugdbeleidsplan;</li> <li>• Ouderenbeleidsplan;</li> <li>• Opvolgen proces Beleidsplan Ruimte Vlaanderen, opvolgen proces krijtlijnen voor een geïntegreerd grond- en pandenbeleid (groep van 10), opvolgen proces</li> </ul>

	flankerende maatregelen voor het Vlaams Strategisch Beleid Brussel (als dit proces terug opgestart wordt).
Oorsprong	o.a. beleidsnota
Streefnorm	Maximale inbreng bij visievorming van andere beleidsvelden, in functie van congruentie met woonbeleid op Vlaams niveau
Indicatoren	Aantal uitgewerkte beleidsplannen; Aantal acties / bijdragen vanuit wonen.

### 3.5.2.2 Projecten

<b>Project</b>	<b>Opmaken van het Woonbeleidsplan Vlaanderen</b>
Wat en doel	<p>De langetermijnvisie krijgt haar neerslag in een plan, gebaseerd op gedegen onderzoek, en gericht op een coherent en geïntegreerd beleid. Het opmaakproces van het Woonbeleidsplan Vlaanderen verloopt in verschillende stappen. Eerst worden in een visiedocument de globale langetermijnvisie en de strategische doelstellingen bepaald. Deze worden vervolgens geconcretiseerd in een reeks operationele doelstellingen. Op basis daarvan worden concrete acties bepaald.</p> <p>Tijdens het opmaakproces wordt op geregelde tijdstippen overleg gepleegd met en teruggekoppeld naar de woonactoren en naar het bredere publiek.</p>
Oorsprong	BN 7.8
Wanneer	Opstart voorjaar 2015
Meetmethode	Groenboek

### 3.5.2.3 Budget BO15

BA	Omschrijving	VAK	VEK
NE210	Lokaal Woonbeleid	5.290	4.790

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



### 3.5.3 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

#### 3.5.3.1 Processen

Proces	Ondersteunen van gemeenten inzake lokaal woonbeleid
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We geven vorming</li> <li>• We ondersteunen intergemeentelijke samenwerking (IGS)</li> <li>• We dragen bij tot de realisatie van het grond- en pandenbeleid door het informeren en ondersteunen van gemeenten inzake het instrumentarium uit het grond- en pandendecreet (helpdesk grond- en panden)</li> <li>• We versterken de lokale woonregie door het begeleiden en ondersteunen van de gemeenten zodat op middellange termijn in zoveel 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</li> </ul>
Oorsprong	BN 7.1.
Streefnorm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• We bewaken reglementaire beslissingstermijn voor de subsidieaanvragen van intergemeentelijke samenwerking en adviseren de minister uiterlijk twee weken voor de uiterste beslissingsdatum</li> </ul>
Indicatoren	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. aantal gemeenten waar er lokaal woonoverleg was op minstens 1 van de 4 punten</li> <li>2. % adviezen projecten IGS aan de minister 2 weken voor beslissingsdatum</li> </ol>

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

### 3.5.3.2 Projecten

Project	Werken aan een kader voor toekomstige ondersteuning van het lokaal woonbeleid (na evaluatie)
Wat en doel	We evalueren het lokaal woonbeleid en de intergemeentelijke projecten lokaal woonbeleid en wijzigen in functie daarvan het BVR intergemeentelijke projecten lokaal woonbeleid van 21 september 2007
Oorsprong	-
Wanneer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatie lokaal woonbeleid en IGS projecten: 2015</li> <li>• Opstart werkgroep: 2015</li> </ul>
Meetmethode	Evaluatierapport

### 3.5.4 OD 5.4. We streven maximaal naar een efficiënte, effectieve en kwalitatieve werking

Dit doen we door middel van:

#### 3.5.4.1 Organisatieontwikkeling en HRM

Proces	Voeren van een strategisch beleid met betrekking tot de in-, door en uitstroom van personeel
Omschrijving	<p>We voeren een in-, door- en uitstroombesluit m.o.o. een kostenbewuste personeelsinzet en een efficiënte en effectieve inzetbaarheid van personeelsleden, uitgaande van de competenties, talenten en interesses van medewerkers.</p> <p>Een doelmatige allocatie van arbeid impliceert het voorzien van het noodzakelijk aantal medewerkers met de juiste competenties op de juiste plaats, in het juiste proces en met het oog op het bereiken van het juiste resultaat.</p> <p>Het personeelsplan is hiertoe een hulpinstrument dat de lijnmanagers en P&amp;O-verantwoordelijken toelaat de personeelsbehoeften in functie van de organisatievereisten in te schatten, te plannen, te realiseren en op te volgen.</p>
Oorsprong	-
Streefnorm	-
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarlijkse bijsturing van het personeelsplan</li> <li>• Rapportering aantal medewerkers wordt, samen met de opvolging van de personeelsbudgetten, per kwartaal gerapporteerd aan het management</li> <li>• Nota's worden aan het management voorgelegd en beslist m.b.t. een optimale inzet van personeelsleden i.f.v. de uitvoering van het kerntakenplan</li> <li>• Met elke uitstromer wordt een exitgesprek gevoerd</li> <li>• Met elke instromer wordt een onthaalsessie en een opvolgingsgesprek gevoerd</li> </ul>







	termijnen, maar we leggen onszelf een antwoordtermijn op van maximaal twee weken.
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelingstermijn schriftelijke infovragen</li> <li>• Aantal ter beschikking gestelde publicaties</li> <li>• Aantal bezoekers op de website</li> <li>• Aantal meldingen en klachten over de website</li> </ul>

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"> <li>• Schriftelijke vragen: binnen de 3 weken moet een ontwerpantwoord bezorgd worden aan het kabinet</li> <li>• Vragen om uitleg: vragen om uitleg moeten op 3 à 4 dagen behandeld worden</li> <li>• Actuele vragen: actuele vragen moeten beantwoord tegen uiterlijk 13u van de dag dat de vraag gesteld wordt</li> <li>• Interpellatie: vragen worden binnen de week behandeld</li> </ul>
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandelingstermijn van de verschillende soorten vragen</li> <li>• Aantal vragen</li> </ul>

### 3.5.4.3 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"> <li>• (Voorlopig) antwoord binnen de 45 werkdagen.</li> <li>• Minder dan 25% tweedelijnsklachten</li> </ul>
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemiddelde doorlooptijd</li> <li>• Aantal onbeantwoorde klachten na 45 werkdagen</li> <li>• Aantal tweedelijnsklachten /aantal ontvankelijke klachten</li> </ul>

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

#### 3.5.4.4 Logistieke en ICT ondersteuning

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

Project	Optimaliseren van de digitale toepassingen
Wat en doel	We stemmen de verschillende informatiesystemen op elkaar af aangezien ze niet (altijd) compatibel zijn en niet met elkaar kunnen communiceren. Cruciale onderdelen zoals privacy van gegevens, het toegangsbeheer en standaardisatie moeten gecoördineerd vorm krijgen. We hebben daarom behoefte aan een uniform platform voor generieke componenten. Doelstelling: Creatie van light satelliet applicaties rond een gemeenschappelijk platform, welke alleen nog business specifieke logica bevatten.
Wanneer	2017
Meetmethode	# ontwikkelde generieke componenten die aansluiten op de verschillende toepassingen

//

### 3.5.4.5 Juridische ondersteuning

Proces	Aanbieden van getrapte juridische ondersteuning aan de interne en externe collega's
Omschrijving	We coördineren en bewaken de juridische coherentie van het recht betreffende de sociale huisvesting, door een gelijkaardige en gelijklopende adviesverlening, door naast de eerstelijnsadvisering ook een tweedelijnsadvisering te organiseren (binnen de stafdienst) (door bijvoorbeeld waar nodig een juridische second opinion af te leveren). We maken werk van overleg en kennisdeling tussen de verschillende juristen binnen het beleidsveld. Relevante juridische ontwikkelingen worden onder de aandacht gebracht. Ook in de ondersteuning van de raadsmanen en advocaten die de geschillen voeren wordt ingezet op kennisdeling en het bevorderen van een grondrechtenconforme juridische lezing en toepassing.
Oorsprong	-
Streefnorm	Juridische adviezen worden binnen de 2 weken gegeven
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % juridische adviezen binnen de gestelde termijn</li> <li>• Overlegmomenten met juristen beleidsveld</li> </ul>

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"> <li>• Lijst met lopende procedures met overzicht van de stand van zaken</li> <li>• Opvolging van overeenkomsten opgesteld in het kader van de overheidsopdrachtenprocedure</li> </ul>

### 3.5.4.6 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





<b>Project</b>	<b>Ontwikkelen van een datamonitorings- en rapporteringstool in functie van monitoring van het ondernemingsplan</b>
Wat en doel	We ontwikkelen een datamonitorings- en rapporteringstool om de kerncijfers en indicatoren systematisch op te volgen. Basisgegevens in tabel of kaartvorm stellen we maximaal raadpleegbaar ter beschikking via de website.
Oorsprong	-
Wanneer	2015-2016
Meetmethode	Nieuw datamonitorings- en rapporteringstool

<b>Project</b>	<b>Opzetten van een systeem van risicomanagement</b>
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
Meetmethode	Risico's zijn in kaart gebracht en de noodzakelijke beheersmaatregelen zijn genomen

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

Dit doen we via:

#### **3.5.5.1 Organisatiecultuur, HRM, interne communicatie**

<b>Project</b>	<b>Integreren van waarden in de organisatie</b>
Wat en doel	We stellen een actieplan op m.b.t. organisatiecultuur, met oa de volgende acties: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Missie, visie en waarden doorvertalen op teamniveau en individueel niveau zodat elk dit kan uitdragen en toepassen in de dagelijkse werking</li> <li>• Uitwerken van een integriteitsbeleid</li> </ul>
Wanneer	2015-2016
Meetmethode	Realisatiegraad van actieplan m.b.t. 'organisatiecultuur'

<b>Project</b>	<b>Uitbouwen van een innovatieve en flexibele arbeidsorganisatie</b>
Wat en doel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Waar opportuun voeren we vernieuwende werkvormen in, passend binnen de nieuwe organisatiestructuur</li> <li>• We zorgen voor een optimale inzet van personeelsleden, o.a. via een reïntegratiebeleid, talentmanagement, het verhogen van de inzetbaarheid</li> <li>• We werken een draaiboek uit met het oog op de optimale toepassing van de PLOEG-principes</li> <li>• We zorgen voor centrale monitoring van de dossierstromen zodat het personeel kan ingezet worden naargelang de noodzaak</li> <li>• We stimuleren de interne mobiliteit en stages bij partners. We werken een kader uit voor uitwisselingsprojecten en werkstages binnen (of buiten) Wonen-Vlaanderen met het oog op kennisdeling en ervaringsuitwisseling onder de personeelsleden en met partners</li> </ul> <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"> <li>• Kader m.b.t. plaats- en tijdsafhankelijk werken</li> <li>• Reïntegratiebeleid uitgewerkt</li> <li>• Draaiboek m.b.t. PLOEG</li> <li>• Kader interne mobiliteit</li> </ul>

### **3.5.5.2 Kennismanagement**

<b>Project</b>	<b>Opzetten van een beleid inzake kennismanagement</b>
Wat en doel	<p>We maken een projectplan m.b.t. kennismanagement op waarbij we</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in kaart brengen wie wat wanneer nodig heeft en we</li> <li>• de nodige processen opzetten om de vereiste kennis actueel te houden en maximaal te ontsluiten</li> </ul>
Wanneer	2015-2016
Meetmethode	Realisatiegraad projectplan kennismanagement

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

### 3.5.5.3 WerkingsKredieten BO15

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

BA	omschrijving	VAK	VEK
NA200	Lonen	11.029	11.029
NE204	Communicatie	69	68
NE219	E-gov	200	200
NA203	Informatica – werkingskosten	346	208
NA204	Informatica – investeringen	1.203	1.252

## 4 DOELSTELLINGEN OPGELEGD DOOR REGERINGSAFSPRAKEN

Dit onderdeel van het ondernemingsplan bevat de acties gericht op het realiseren van doelstellingen zoals bepaald door de Vlaamse Regering. Meer bepaald betreft dit de acties die we zullen ondernemen in het kader van de aanbevelingen door Audit Vlaanderen.

Gelet op het transitietraject zal Audit Vlaanderen pas in 2016-2017 een validatieaudit doen om te bepalen welk maturiteitsniveau Wonen-Vlaanderen haalt. Op basis van de aanbevelingen uit deze audit zal Wonen-Vlaanderen acties opzetten om verder te groeien op vlak van maturiteit.

Uit de validatieaudit dd 30/09/2013 blijkt dat we een maturiteitsniveau van 2 behalen voor de doelstellingen m.b.t. efficiëntie, effectiviteit en kwaliteit, alsook voor de thema's doelstellingen, proces en risicomangement, belanghebbendenmanagement, human resources management, organisatiecultuur, facilitymanagement en informatie- en communicatietechnologie. Voor de thema's monitoring, organisatiestructuur, informatie en communicatie en financieel management behalen we een score 3. Wonen-Vlaanderen streeft ernaar om op alle thema's minimaal een score 3 te halen.

Audit-Vlaanderen voerde in 2014 een audit uit inzake informatieveiligheid. Wonen-Vlaanderen plant de volgende acties voor de komende jaren om tegemoet te komen aan de aanbevelingen:

- Het opzetten van een globaal veiligheidsbeleid met een meerjarige component
- Het implementeren van authenticatie via ACM/IDM
- Het uitwerken van richtlijnen en procedures
- Het sensibiliseren van onze medewerkers
- Het opstellen van informatiefiches m.b.t. de verschillende applicaties

## 5 DOELSTELLINGEN M.B.T. WELZIJN

<b>Proces</b>	<b>Voeren van een actief welzijnsbeleid</b>
Omschrijving	We informeren personeelsleden op regelmatige basis over de welzijnsacties, sensibiliseringsacties opzetten en de acties van het jaaractieplan uitvoeren
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Wanneer	2015
Streefnorm	Maximale uitvoering van de acties uit het jaarlijks preventieplan
Indicatoren	Regelmatig vermelding van welzijnsacties op Intranet

<b>Project</b>	<b>Opzetten van een verzuim- en aanwezigheidsbeleid</b>
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	2016
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Meetmethode	Opstellen en implementeren van een nota i.v.m. verzuim- en aanwezigheidsbeleid Daling van de ziektecijfers

<b>Project</b>	<b>Invoeren van een alcohol- en drugsbeleid</b>
Wat en doel	We informeren personeelsleden over het beleid inzake medicatie, drugs en alcohol op het werk
Wanneer	2015
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Meetmethode	Uitgewerkt alcohol- en drugsbeleid binnen het agentschap Uniforme aanpak i.v.m. het gebruik van alcohol binnen het agentschap

<b>Project</b>	<b>Uitwerken van de maatregelen i.v.m. de risicoanalyse van de functie van controleur woonkwaliteit</b>
Wat en doel	We implementeren en volgen de prioritaire maatregelen uit de risicoanalyse op
Wanneer	2016
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Meetmethode	Maximale uitvoering van de prioritaire maatregelen:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oplijsting van de reeds beschikbare arbeidsmiddelen en PBM's</li> <li>• elke controleur woningkwaliteit beschikt over de verplichte arbeidsmiddelen en PBM's</li> <li>• de controleurs woningkwaliteit worden jaarlijks opgeroepen voor medische controle</li> </ul>
--	---

<b>Project</b>	<b>Bekendmaken van de verschillende wijzigingen uit het KB van 10 april 2014 betreffende de psychosociale risico's en de wijzigingen uit het KB van 24 april 2014 in verband met het gezondheidstoezicht en de financiering van externe diensten</b>
Wat en doel	We informeren alle personeelsleden via publicatie op het extranet over de mogelijkheid van het melden van "lichte ongevallen" die geen werkverlet veroorzaken, het invoeren van brandbestrijdingsplan, de wijzigingen i.v.m. de reglementering voor psychosociale risico's en de wijzigingen i.v.m. de arbeidsgeneeskunde.
Wanneer	2015
Oorsprong	Jaarlijks preventieplan
Meetmethode	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle maatregelen uit de KB's zijn gepubliceerd op het extranet</li> <li>• het KB van 10/04/2014 rond psychosociale risico's is opgenomen in het AR</li> <li>• alle locaties van het agentschap Wonen-Vlaanderen beschikken over een EHBO-register en een register voor agressie door derden</li> <li>• alle personeelsleden worden op regelmatige basis opgeroepen voor medische controle</li> </ul>

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

<b>Proces</b>	<b>Bekendmaken van de vacatures voor jobstudenten op het intranet RWO en de muurkrant</b>
Omschrijving	We publiceren alle vacatures voor jobstudenten op het intranet RWO en de muurkrant
Wanneer	April 2015
Oorsprong	Diversiteitsdoelstellingen
Streefnorm	Alle vacatures voor jobstudenten worden opengesteld via het intranet
Indicatoren	Stijging van het aantal jobstudenten uit de kansengroepen



## 7 ONDERNEMINGSPLAN 2015

Voor het jaar 2015 zijn er een aantal beleidsprioriteiten en beheersprioriteiten, die we in onderstaand hoofdstuk verder toelichten. Voor een volledig overzicht van de processen en de projecten, incl. tijdsindicatie, verwijzen we naar het schema in bijlage.

### 7.1 BELEIDSPRIORITEITEN

De beleidsprioriteiten worden bepaald door de regelgevingsagenda van de beleidsnota.

In 2015

- worden een aantal belangrijke beleidskeuzes uit de beleidsnota vertaald in nieuwe of aanpassing van bestaande regelgeving;
- wordt wetgeving geëvalueerd in functie van bijsturing;
- worden diverse decreten m.b.t. Wonen aangepast;
- en worden een aantal lopende beleidsdossiers voortgezet.

In onderstaande toelichting gaan we dieper in op de verschillende prioriteiten.

#### 7.1.1 Vertaling beleidskeuzes

In de beleidsnota zijn een aantal beleidskeuzes geformuleerd dat zal worden vertaald in bestaande regelgeving. Deze beleidsprojecten worden in de loop van 2015 opgestart.

Concreet gaat het over volgende projecten:

- De beleidsnota plant een hervorming van de renovatiepremie. Het BVR wordt aangepast op basis van de gemaakte beleidskeuzes.
- Het Kaderbesluit Sociale huur wordt aangepast aan een aantal keuzes dat geformuleerd is in de beleidsnota, m.n.
  - a. Sociale woningen voorbehouden voor zij die daar het meest nood aan hebben;
  - b. Eigendomsvoorwaarde strikter omschrijven;
  - c. Taalbereidheid aan een resultaatsverbintenis voor huurders koppelen;
  - d. Opzeggronden en huurdersverplichtingen verduidelijken;
  - e. Domicilie- en sociale fraude beteugelen;
  - f. Woonoverlast efficiënter aanpakken;
  - g. Bezettingsgraad van sociale huurwoningen verbeteren.
- De beleidsnota stelt een beperking van de activiteiten waarvoor een lening mogelijk is, een aanpassing van de inkomensgrenzen en een aanpassing van maximale verkoopwaarde in het vooruitzicht. Deze voornemens zullen worden vertaald in een aanpassing van het Eenleningenbesluit.
- Naar aanleiding van de afschaffing van de subsidies voor sociale koop wordt een nieuw kader voor de sociale koopsector in het vooruitzicht gesteld. Dit nieuw kader zal worden vertaald in een aanpassing van het Overdrachtenbesluit.





### 7.1.3 Decreetswijziging

Verschillende van de hiervoor genoemde beleidsprojecten impliceren een decreetswijziging. Daarom wordt in het voorjaar 2015 een beleidsproject opgestart tot wijziging van diverse decreten m.b.t. Wonen.

### 7.1.4 Lopende beleidsdossiers

Tot slot zijn er nog twee beleidsdossiers lopende, die in 2015 worden voortgezet:

- In het BVR Vlaams Financieringsfonds voor Grond- en Woonbeleid voor Vlaams-Brabant wordt de rechtsopvolging geregeld van Vlabinvest naar Vlabinvest apb
- In het besluit dat diverse besluiten op het vlak van het Grond- en Pandenbeleid wijzigt, worden alle relevante besluiten aangepast aan de arresten van het Grondwettelijk Hof met betrekking tot de afschaffing van de sociale last.

## 7.2 BEHEERSPRIORITEITEN

Een aantal externe factoren beïnvloeden de werking van het Agentschap Wonen Vlaanderen. Dit noopt ons tot het aanpassen van sommige bestaande processen evenals tot het invoegen van enkele nieuwe processen van het agentschap. De externe factoren betreffen:

- De implementatie van de zesde staatshervorming met bijkomende bevoegdheid inzake woonhuurwetgeving, evenwel zonder overdracht van personeel en budget;
- De implementatie van de interne staatshervorming waarbij de Vlaamse overheid meer als een holdingstructuur wenst te functioneren: beleidsdomeinen en agentschappen worden samengevoegd, management ondersteunende diensten worden gegroepeerd in centrale dienstencentra;
- De opgelegde besparingsdoelstellingen van de Vlaamse regering waarbij het aantal personeelsleden daalt en uitstromende personeelsleden niet meer vervangen kunnen worden;
- Het streven naar een resultaatgerichte overheid met minder maar meer doelgericht ingezette middelen dat zich vertaalt in een kerntakenplan. Dit kerntakenplan geeft aan welke van de huidige activiteiten van de departementen en agentschappen meer en minder essentieel zijn om de beleidsdoelstellingen te bereiken en de dienstverlening te verzekeren. Elk domein komt daarbij, na het nodige politiek-ambtelijke overleg, tot een lijst van af te bouwen activiteiten.

Omwille van bovenstaande factoren is het Agentschap Wonen-Vlaanderen een transitietraject gestart waarin de strategie van Wonen-Vlaanderen wordt bepaald. Deze strategie bouwt verder op de richting die de Vlaamse regering uit wil. Het traject bestaat uit verschillende fases waarbij per fase concrete acties worden uitgewerkt.

## 8 PERSONEELSPLAN - TOELICHTING

We beperken ons tot een personeelsplan die enkel de 'AS IS'-situatie weergeeft, omwille van:

- het feit dat de Vlaamse overheid tegen het einde van de legislatuur het aantal personeelsleden moet laten dalen met 1.950 koppen en ook op budgettair vlak een besparing van 104,4 MIO EUR recurrent moet realiseren, voor Wonen Vlaanderen betekent dit een besparing van respectievelijk 22 koppen en 1.094 KEUR en
- het feit dat het Agentschap Inspectie RWO wordt opgeheven en dat Wooninspectie en de afdeling 'Toezicht' in de 2de jaarhelft van 2015 ingekanteld worden in het Agentschap Wonen-Vlaanderen en
- het feit dat er nog geen definitieve beslissingen werden genomen met betrekking tot de kerntaken van het Agentschap Wonen-Vlaanderen,

In de loop van 2015, wanneer er meer duidelijkheid is met betrekking tot bovenstaande wijzigingen, zal Wonen-Vlaanderen een bijgestuurd ondernemingsplan indienen met eveneens een aangepast personeelsplan, rekening houdende met de opgelegde besparingsdoelstellingen.

In het bijgevoegde personeelsplan is de 'AS IS' situatie opgenomen.

Nog een samenfassend schema van SD's en OD's, met tijdstabel is in bijlage terug te vinden.

## 9 AFKORTINGENLIJST

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 en Agentschap Inspectie RWO
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

### 10.1 PERSONEELSPLAN

### 10.2 SAMENVATTEND SCHEMA VAN SD'S EN OD'S