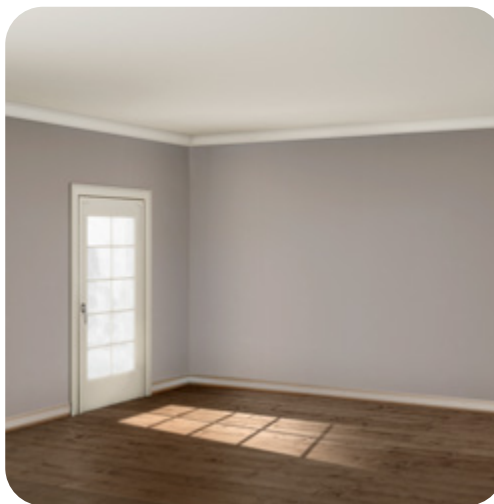


DIRECTIE HUURTOELAGEN EN LEEGSTAANDE WONINGEN

Activiteitenverslag 2021



BRUSSEL HUISVESTING

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL





INLEIDING



Net als in 2020 was de impact van de Coronacrisis op de werking van onze administratie in 2021 enorm. Wij kunnen echter stellen dat de Dienst Huurtoelagen en Leegstaande Woningen er in deze moeilijke omstandigheden opnieuw is in geslaagd om de continuïteit van de dienstverlening optimaal te verzekeren.

Uit de cijfergegevens van het activiteitenverslag blijkt dat het verplicht telewerk geen invloed heeft gehad op de kwantiteit van de werkzaamheden van de dienst. Door het bestendigen van een aantal aangepaste procedures kon ook op kwalitatief vlak de dienstverlening op een hoog niveau blijvend worden verzekerd.

Dit jaar werd in het verslag per cel een niet-statistisch deel betreffende de werking van de administratieve eenheden bijgevoegd. Ook hier blijkt dat noch de continuïteit, noch het nemen van nieuwe initiatieven gehinderd werden door de beperkende maatregelen ten gevolge van Covid.

Desalniettemin hopen we in 2023 een activiteitenverslag te kunnen voorleggen waarin geen enkele referentie naar de pandemie voorkomt.





INHOUD



1.1. Organigram, missies en activiteiten 5



2.1 In cijfers 7

2.2 Werking 16



3.1 In cijfers 21

3.2 Werking 29



1. DE DIRECTIE HUURTOELAGEN EN LEEGSTAANDE WONINGEN (DHLW)



1.1. Organigram, missies en activiteiten 5

1.1. Organigram, missies en activiteiten

Directie Huurtoelagen en Leegstaande Woningen

Missie :

Operationaliseren van het beleid van de Brusselse Regering inzake toegang tot huisvesting.

Beleid Huurtoelagen

Beheer van Huurtoelagen

Opdracht:

Steunaanvragen van Brusselse huurders behandelen (huurtoelagen).

Activiteiten

- Het team analyseert de aangevraagde toelagen en stuurt de aanvaardingsbrieven, de weigeringsbrieven en de brieven met de vraag om ontbrekende stukken te bezorgen, naar de aanvragers.
- De dossierbeheerders staan tevens in voor de permanenties (telefoon, e-mail, loket) om de aanvragers te informeren over de stand van hun dossier.
- Het team stuurt betalingsopdrachten voor de toegekende huurtoelagen.

Inspecties Herhuisvesting

Opdracht:

De bewoonbaarheid en de uitrusting van woningen controleren van aanvragers van een Herhuisvestingshuurtoelage.

Activiteiten

- Deze toelage wordt toegekend aan personen die dakloos waren of een woning bewoonden die ongeschikt is bevonden (d.w.z. ongezond, gebrekkige uitrusting of niet aangepast aan de handicap van de bewoner(s)).
- Het team bezoekt de woningen en gaat na of de in huur genomen woningen geschikt zijn en of de verlaten woningen wel degelijk ongeschikt zijn.

Ondersteuning

Opdracht:

Instaan voor de transversale taken, ter ondersteuning van de operationele cellen.

Activiteiten

- Secretariaat.
- Inning van boetes voor eigenaars van leegstaande woningen.
- Terugvordering van onterecht verrichte betalingen aan begunstigten van toelagen.
- Boeking van de ontvangsten.
- Verwerking van vragen en informele beroepen van burgers.
- Administratieve vereenvoudiging.
- Boordtabellen en auditplannen.
- Juridische ondersteuning.

Beleid Leegstand

Controle

Opdracht:

De leegstand van woningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een halt toeroepen.

Activiteiten

- Op eigen initiatief of op basis van klachten (van gemeenten of erkende verenigingen) spoort het team leegstaande woningen op, gaat het na of ze werkelijk leegstaan en richt het, in voorkomend geval, kennisgevingen aan de eigenaars.
- Eigenaars die de leegstand niet kunnen rechtvaardigen krijgen een boete opgelegd.

Rehabilitatie

Opdracht:

De leegstand van woningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een halt toeroepen.

Activiteiten

- Het team biedt juridische, financiële, administratieve of technische steun aan vastgoedoperators die acties ondernemen om leegstaande woningen opnieuw op de huurmarkt te brengen zoals stakingsvordering van de leegstand, het in openbaar beheer nemen of onteigening.
- Het team kan deze acties ook op eigen initiatief uitvoeren.

2. HERHUISVESTINGS- EN HUURTOELAGEN



2.1. In cijfers 7

2.1.1	De herhuisvestingstoelage	7
	A. Aanvragen.....	7
	B. Geweigerde aanvragen.....	7
	C. Dossiers in betaling.....	8
	D. Herhuisvestingsinspecties	8
	E. Waarschuwingen over de non-conformiteit overgemaakt aan de Gewestelijke Huisvestingsinspectie.....	9
2.1.2	Huurtoelage voor kandidaat-huurders op de wachtlijst van sociale woningen (van kracht tot 30 september 2021)	11
2.1.3	Huurtoelage voor kandidaat-huurders van sociale woningen (van kracht vanaf 1 oktober 2021)	11
2.1.4	Herhuisvestings- en huurtoelagen : contactnames	12
	A. Mails.....	12
	B. Telefoonoproepen	12
	C. Aantal contactnames.....	13
2.1.5	Herhuisvestings- en huurtoelagen : geschillen.....	13
	A. Beroepen.....	13
	B. Klachten en verzoeken.....	14
2.1.6	Herhuisvestings- en huurtoelagen : terugvorderingen.....	15

2.2. Werking..... 16

2.2.1	Verwerking e-mails	16
2.2.2	Telefooncentrale Cisco Finesse.....	16
2.2.3	Coaching telefonie	16
2.2.4	Onthaal nieuwe medewerkers	16
2.2.5	De nieuwe huurtoelage	17
	A. Administratieve vereenvoudiging.....	17
	B. Administratieve verwerking	17
	C. Webinar	17
2.4.6	Inspecties van woningen	18
	A. Versnelde verwerking	18
	B. Verbetering van de programmatie.....	18
	C. Procedures Covid	18



2.1. In cijfers

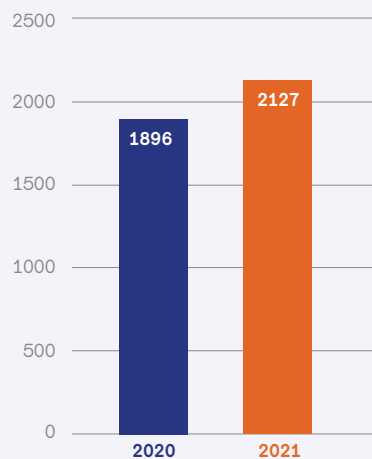
2.1.1. De herhuisvestingstoelage

De herhuisvestingstoelage, geregeld door het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 28 november 2013, wordt toegekend aan mensen die uit een situatie van dakloosheid komen of die een huisvesting hebben verlaten die als ongeschikt wordt beschouwd (d.w.z. onhygiënisch, te klein voor het aantal bewoners of niet aangepast aan personen met een handicap van het lid van het gezin).



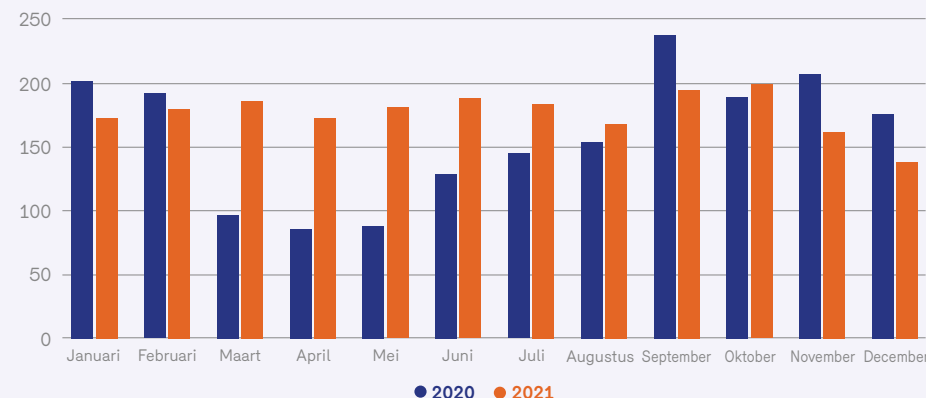
A. Aanvragen

→ Aantal dossiers per jaar



- Het aantal aanvragen t.o.v. 2020 is gestegen met 12%. Tijdens de eerste lockdown in 2020 was het aantal dossiers aanzienlijk teruggevallen. Pas in augustus was het aantal aanvragen terug op een normaal niveau.

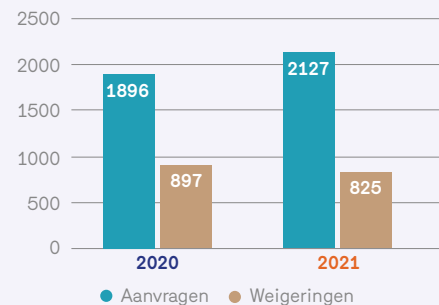
→ Aantal dossiers per maand



- Nadat in 2020, in de maanden volgend op de lockdown een sterke daling in het aantal aanvragen werd vastgesteld, blijkt dat het gemiddeld aantal aanvragen per maand (+/-180) zich in 2021 heeft genormaliseerd.

B. Geweigerde aanvragen

→ Aantal weigeringen

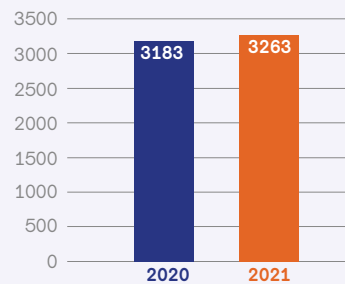


- Niet alle in 2021 ingediende aanvragen zijn afgerond. Het aantal weigeringen kan nog stijgen.



C. Dossiers in betaling

→ Aantal dossiers in betaling

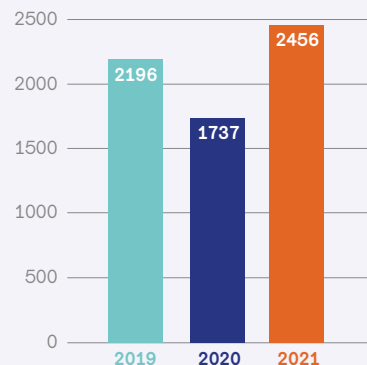


- Het aantal dossiers in betaling is gestegen met 2,5%.

D. Herhuisvestingsinspecties

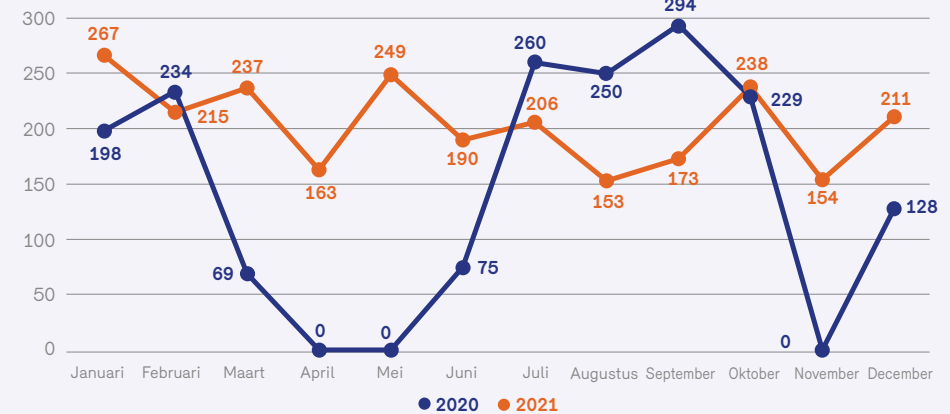
Het besluit voorziet in de controle op de gezondheid en bewoonbaarheid van woningen in het kader van aanvragen voor herhuisvestingstoelagen. Ook bezoekt een team van inspecteurs de woningen en controleert of de gehuurde woning voldoet aan de geschiktheidsnormen en of de verlaten woning inderdaad niet voldoet.

→ Aantal herhuisvestingsinspecties



- De daling in 2020 is te verklaren door het onderbreken van de inspecties gedurende de lockdown. In 2021 werd een inhaalbeweging ingezet en werden alle inspecties uitgevoerd met inachtnahme van bijzondere veiligheidsmaatregelen.
- Over een periode van 3 jaar blijft het gemiddelde aantal controles stabiel op +/- 2.130 per jaar.

→ Herhuisvestingsinspecties 2020 - 2021



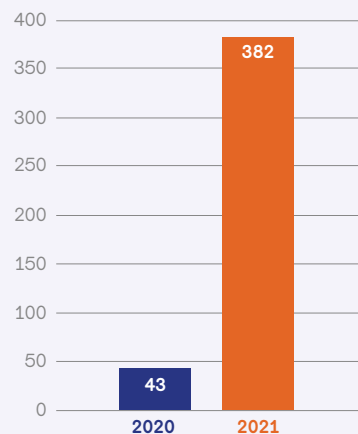
- Door de lockdown in 2020 werden er geen inspecties uitgevoerd in de maanden april, mei en november van dat jaar. Ook in de maanden maart en juni was het aantal controles lager dan gemiddeld ten gevolge de lockdown.



E. Waarschuwingen over de non-conformiteit overgemaakt aan de Gewestelijke Huisvestingsinspectie

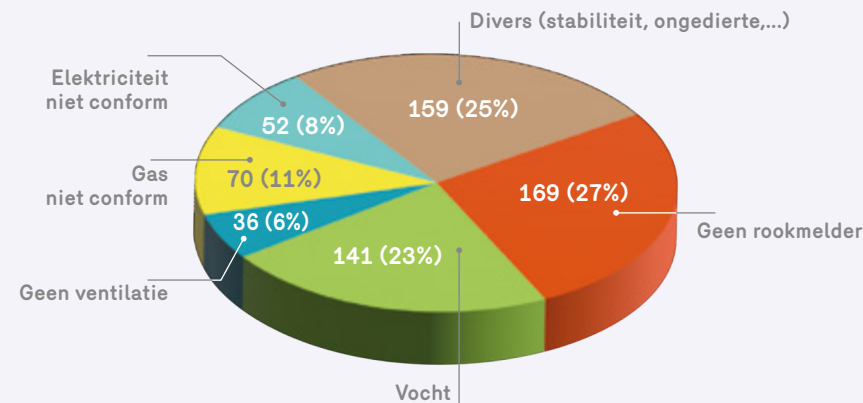
Artikel 7 §2 4° van de Brusselse Huisvestingscode voorziet dat een waarschuwing over de non-conformiteit met de in artikel 4 van deze Code voorziene normen kan worden verstuurd naar de GHI door de dienst die belast is met de bezoeken waarin wordt voorzien door de reglementering inzake de herhuisvestingstoelage.

→ Aantal dossiers overgemaakt aan de GHI



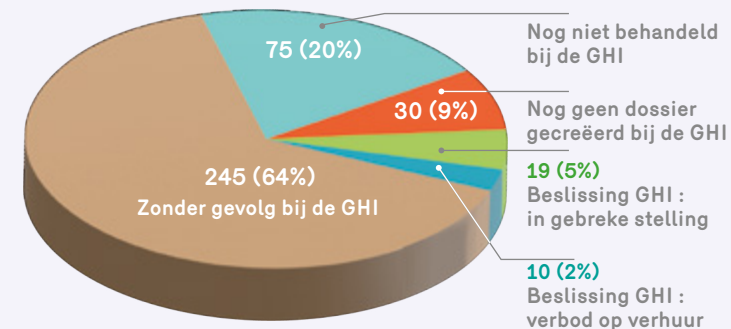
- De controles in 2020 werden voornamelijk in het vierde kwartaal, na de lockdown, uitgevoerd. De waarschuwingen over de non-conformiteit van deze woningen werden dan ook pas in 2021 aan de Gewestelijke Huisvestingsinspectie overgemaakt. Dit verklaart de sterke stijging in dat jaar.

→ Motief van de transfert



- Voor 188 dossiers werd meer dan 1 motief opgegeven als reden voor de transfert naar de GHI. Dit verklaart het hoger aantal motieven (627) dan het aantal overgemaakte dossiers (382).

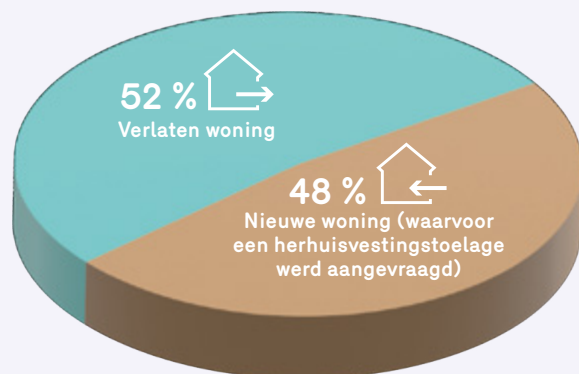
→ Gevolg door de GHI - 2021



- De waarschuwingen over non-conformiteit werden aan het eind van het jaar verstuurd. De GHI had dus in 2021 geen tijd om ze af te handelen.



➔ Verdeling van de gebreken aan de geschiktheidsnormen tussen de nieuw gehuurde woningen en de verlaten woningen



- Het team van inspecteurs gaat na of de door de aanvrager in huur genomen woning geschikt is en of de verlaten woningen wel degelijk ongeschikt is (d.w.z. ongezond, gebrekkige uitrusting, te klein voor het aantal bewoners of niet aangepast aan de handicap van een lid van het gezin).
- Men kan vaststellen dat de door de aanvragers nieuw gehuurde woningen bijna net zoveel overtredingen van de normen vertonen als de woningen die werden verlaten.



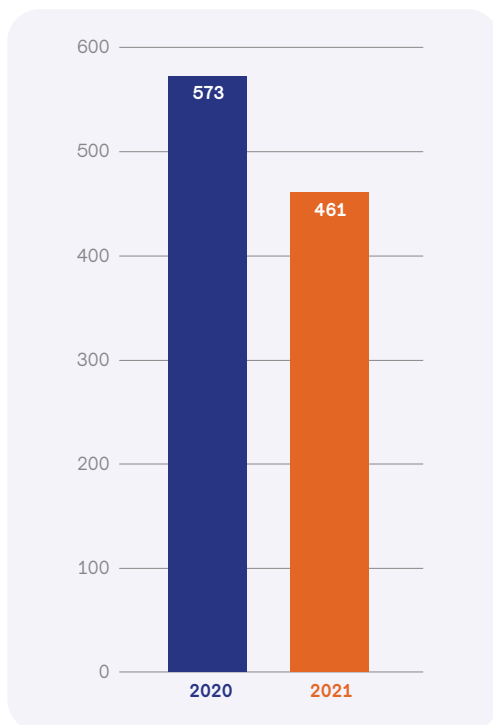


2.1.2. Huurtoelage voor kandidaat-huurders op de wachtlijst van sociale woningen (van kracht tot 30 september 2021)

Op 30 september 2021 werd het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 13 februari 2014 tot instelling van een huurtoelage voor de kandidaat-huurders die ingeschreven staan op de lijsten van de sociale huisvesting ingetrokken.

Op 1 oktober 2021 werd een nieuwe toelage voor dezelfde doelgroep afgekondigd.

→ Aantal aanvragen (tot 30/09/2021)



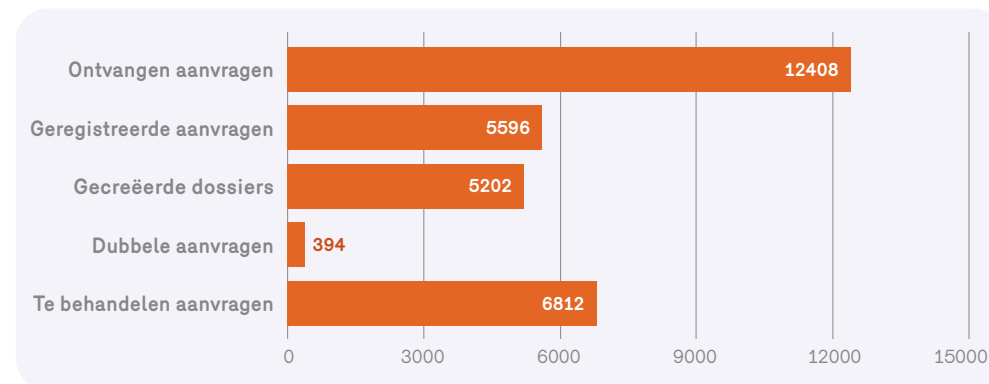
- Het aantal aanvragen omvat eveneens de aanvragen tot hernieuwing (het besluit bepaalde dat het recht op de toelage kon worden hernieuwd tot de toewijzing van een sociale woning).
- Het aantal begunstigden dat in 2021 minstens 1 betaling heeft genoten in 2021 bedraagt 581.
- Het totaal aantal begunstigden van de toelage sinds de afkondiging in 2014 bedraagt 1.335.
- Er waren nog 404 actieve dossiers op het moment van de intrekking van het besluit.
- Voor elk van deze begunstigden werd automatisch een aanvraagdossier voor de nieuwe toelage aangemaakt.

2.1.3. Huurtoelage voor kandidaat-huurders van sociale woningen (van kracht vanaf 1 oktober 2021)

De huurtoelage, die werd afgekondigd door het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering op 15 juli 2021, is een financiële steun ten voordele van Brusselaars met een laag inkomen, huurders op de private markt, in afwachting van de toewijzing van een sociale woning. Ze vervangt de huurtoelage die eerder werd afgeschaft en trad in werking op 1 oktober.

De voorwaarden om in aanmerking te komen voor deze nieuwe toelage te ontvangen werden sterk versoepeld en de aanvraagprocedure werd aanzienlijk vereenvoudigd.

→ De nieuwe huurtoelage in cijfers (situatie op 17/12/2021)



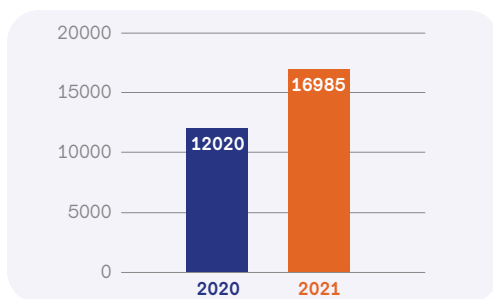
- In anderhalve maand zijn bijna 12.500 aanvragen ingediend.
- Het verschil tussen het aantal geregistreerde aanvragen en het aantal gecreëerde dossiers kan worden verklaard door het aantal aanvragen dat in meervoud werd ontvangen (via mail, aangetekende zending of gedeponneerd in de postbus).



2.1.4. Herhuisvestings- en huurtoelagen : contactnames

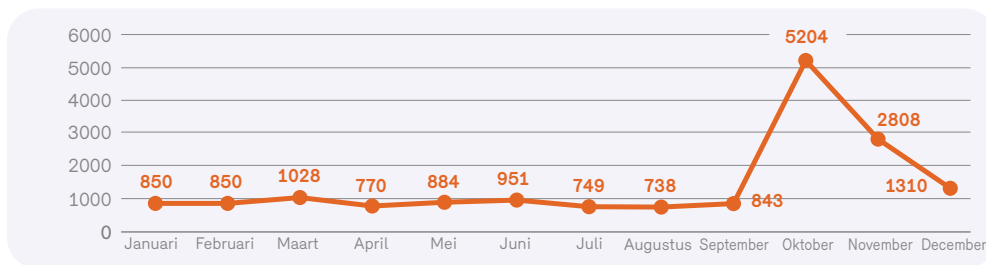
A. Mails

→ Ontvangen mails



- De sterke stijging van het aantal binnengekomen mails (+ 41%) kan worden verklaard door het sluiten van de loketten en door het in werking treden van de nieuwe huurtoelage.

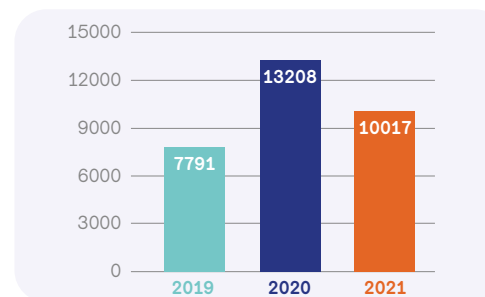
→ Spreiding per maand in 2021



- In maart 2021 werd de Servicedesk JIRA in gebruik genomen voor de behandeling van de binnekomende mails. Voor de maanden januari en februari werd een extrapolatie gebruikt van de maanden maart-september.
- In het laatste kwartaal van 2021 kan een sterke stijging van het aantal binnengekomen mails worden waargenomen. Tijdens het laatste kwartaal werd een stijging van 364% vastgesteld in het aantal ontvangen mails ten opzichte van het gemiddelde van 2554 ontvangen mails tijdens de eerste drie kwartalen van 2021. Deze toename kan volledig worden toegeschreven aan het in werking treden van de nieuwe huurtoelage. De burger kan de aanvraag nu ook via mail indienen.

B. Telefoonoproepen

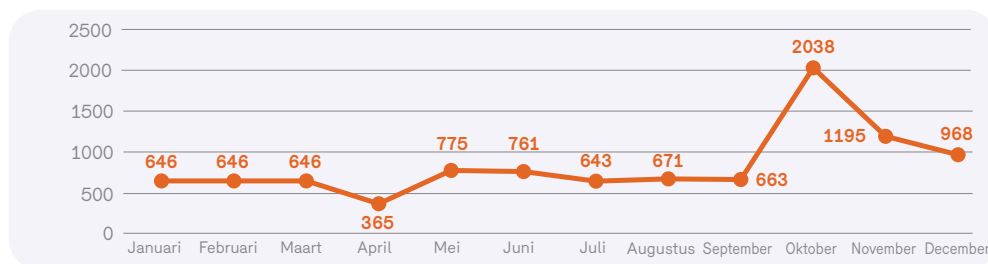
→ Binnengekomen oproepen in 2019, 2020 en 2021



- Door de sluiting van de loketten in 2020 is het aantal telefoonoproepen in dat jaar explosief gestegen. In 2021 zette zich een daling in maar blijft het aantal relatief hoog t.o.v. 2019.

- Deze daling in 2021 komt door het feit dat de behandeling van de dossiers herhuisvestingstoelage in elk stadium up-to-date was (administratief, inspecties, betalingen). De aanvragers hadden dus minder de behoefte om de dienst te contacteren voor informatie over hun dossier.

→ Spreiding per maand in 2021

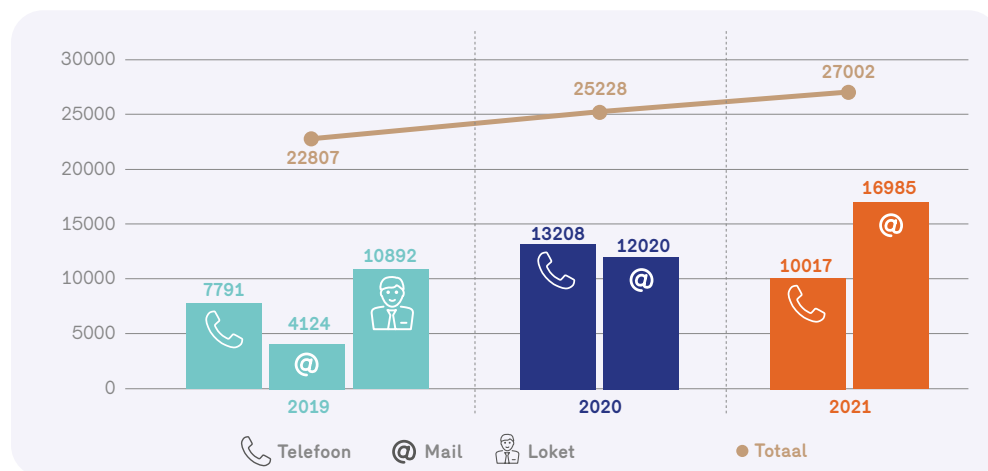


- De daling in april kan worden verklaard door technische problemen met de callcenter toepassing.
- In het laatste kwartaal van 2021 kan een sterke stijging van het aantal binnengekomen telefoonoproepen worden waargenomen (+ 215% ten opzichte van het gemiddelde tijdens de drie voorgaande kwartalen). Deze toename kan volledig worden toegeschreven aan het in werking treden van de nieuwe huurtoelage.



C. Aantal contactnames

→ Evolutie contactopnames

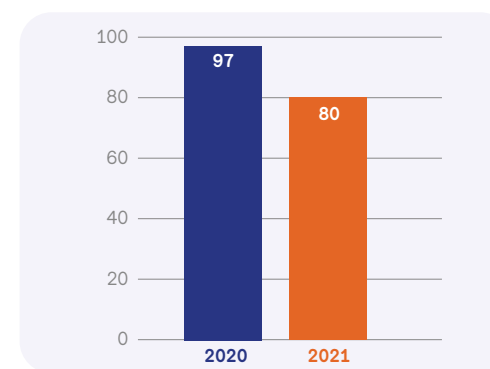


- Er is een constante stijging waar te nemen in het totaal aantal contactopnames met de dienst :
 - ▶ 2019 – 2020 : + 10,6%
 - ▶ 2019 – 2021 : + 18,3%
- De sluiting van de loketten heeft het aantal contacten niet verminderd.

2.1.5. Herhuisvestings- en huurtoelagen : Geschillen

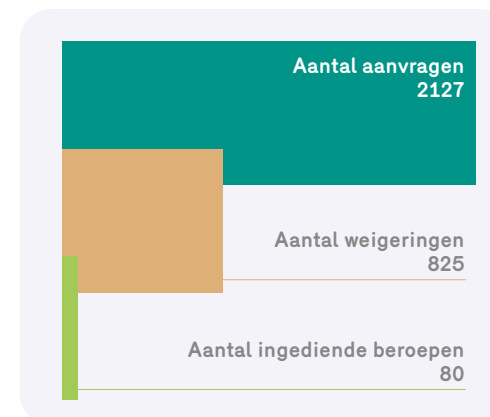
A. Beroepen

→ Aantal beroepen - ingediend door de aanvrager bij de Gemachtigde Ambtenaar



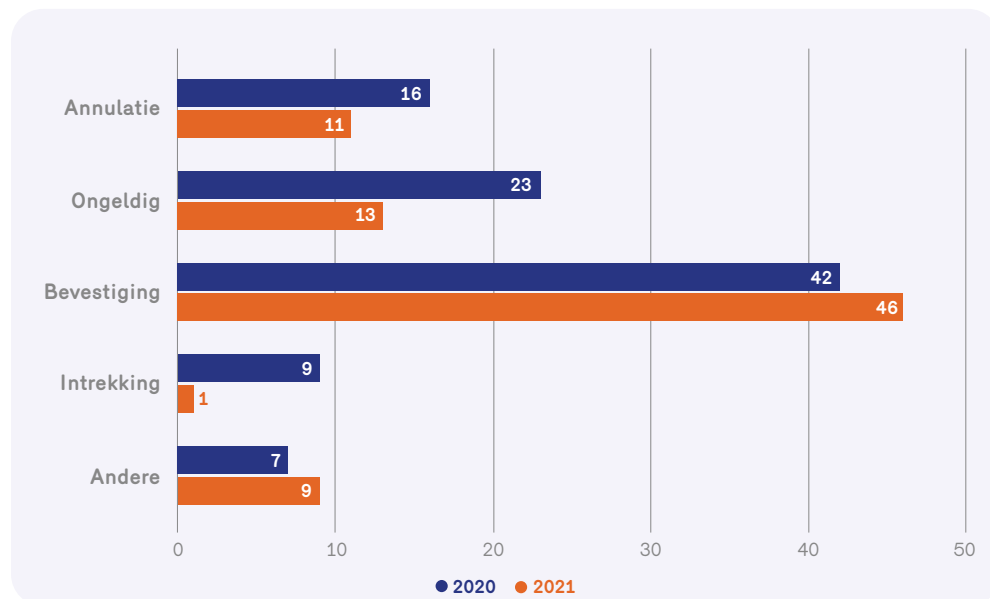
- Er is een daling met 21% van het aantal ingediende beroepen t.o.v. 2020.

→ Beroepen vs aanvragen en weigeringen



- Voor 3,7% van de ingediende aanvragen werd de uiteindelijke beslissing gecontesteerd.
- Tegen 9,6% van de weigeringen tot toekenning van de toelage werd een beroep ingediend.

→ Beslissingen van de gemachtigde ambtenaar

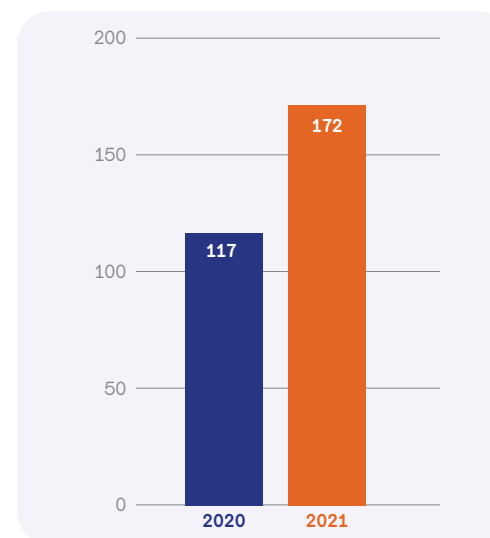


- Annulatie of Intrekking : De beslissing tot weigering of tot terugvordering van uitgekeerde toelagen werd geannuleerd door de gemachtigde ambtenaar.
- Ongeldig : Het beroep werd niet weerhouden wegens laattijdig of vormfouten.
- Bevestiging : De beslissing tot weigering of tot terugvordering van te veel uitgekeerde toelagen werd behouden.
- Andere : Geen beroep, geen beslissing genomen, toelage reeds toegekend.

B. Klachten en verzoeken

De directie behandelt systematisch alle correspondentie. De meeste van deze brieven zijn niet echt klachten maar eerder vragen om verduidelijking bij de beslissing of verzoeken om financiële bijstand ondanks de beslissing tot weigering.

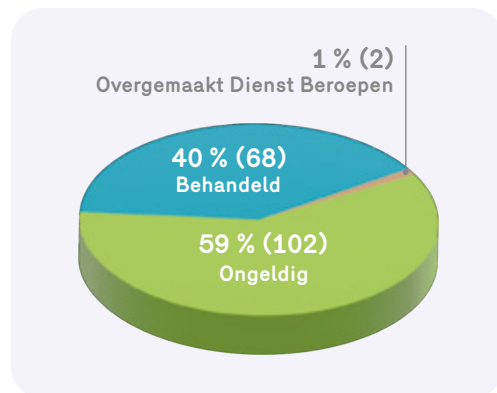
→ Behandelde klachten en verzoeken



- Het aantal behandelde klachten en verzoeken steeg met 47% t.o.v. 2020. Deze stijging kan worden verklaard door de ingebruikname van de toepassing JIRA (behandeling van mails met een ticketing-systeem). Voorheen werden bepaalde klachten en verzoeken door de dossierbeheerders zelf behandeld. Door het systematisch doorsturen van de klachten en verzoeken naar de agent die deze taak toegewezen kreeg, worden deze nu beter geïdentificeerd.

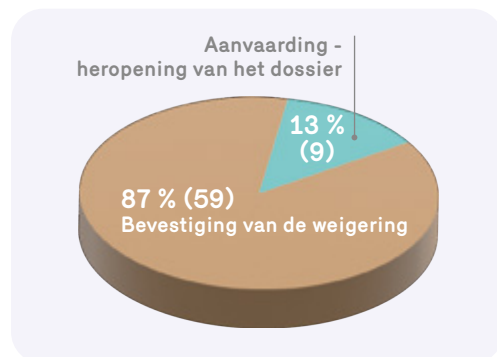
- Het percentage klachten en verzoeken t.o.v. het totaal aantal aanvragen voor een toelage bedraagt 8%.
- 20,8% van de beslissingen tot weigering resulteerde in een klacht of een verzoek.

→ 2021 - Klachten



- 59% van de klachten betrof dossiers die niet binnen de gestelde termijn werden aangevuld. Na controle dat de behandeling van de oorspronkelijke aanvraag correct was verlopen, werden deze klachten zonder gevolg geklasseerd. 40% van het totaal aantal klachten en verzoeken betrof een betwisting ten gronde. Deze werden verder onderzocht. 1% betrof beroepen die aan de beroepsinstantie waren gericht. Deze werden overgemaakt aan de bevoegde dienst.

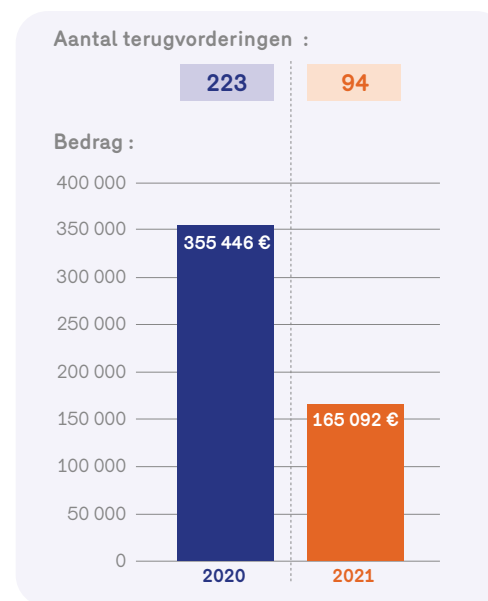
→ Beslissingen klachten



- Van de 68 onderzochte klachten en verzoeken resulteerden er 9 tot een heropening van het dossier van de aanvrager. In de overige gevallen leidde het onderzoek tot de bevestiging van de beslissing tot weigering.

2.1.6. Herhuisvestings- en huurtoelagen : terugvorderingen

→ Herhuisvestings- en huurtoelagen : aantal terugvorderingen en bedrag



- Het gedaalde aantal terugvorderingen in 2021 (- 58%) kan worden verklaard door een inhaalbeweging die in 2020 werd uitgevoerd. De cijfers in 2020 vertoonden een vertekend beeld door een verhoogd aantal controles post factum waardoor toen meer dossiers in overtreding werden opgespoord.

2.2. Werking

2.2.1. Verwerking e-mails

Voor het behandelen van de binnengekomen e-mails werd in februari 2021 de toepassing “Numérobis” in gebruik genomen (JIRA). Het betreft een Service Desk waarbij de mails via een ticket-systeem aan een cel en/of medewerker worden toegekend. Het opzetten van dit systeem vergde heel wat voorbereidend werk (Tests en installatie van de workflow, ontwerpen van templates, enz).

Het resultaat is een handige toepassing voor de opvolging van de mails vanaf ontvangst tot oplossing. Tevens zorgt een betere rapporterings- en analysemogelijkheid er voor dat mails sneller en efficiënter kunnen worden verwerkt. Er werden in het systeem een aantal templates geïntegreerd waardoor de mails sneller kunnen worden verwerkt en de antwoorden van hogere kwaliteit zijn en een meer geharmoniseerd karakter hebben.

2.2.2. Telefooncentrale Cisco Finesse

Voor het verwerken van de telefonische oproepen werd in maart 2021 overgeschakeld naar een volwaardige digitale telefooncentrale. Voor de medewerkers betekent dit een vereenvoudiging van de telefoonpermanentietaak met name dankzij de mogelijkheid om dit thuis te kunnen doen en het aantal wachtende oproepen in realtime te visualiseren. Dit laat toe om, in geval van pieken in het aantal oproepen, tijdelijk extra lijnen te bemannen wat heeft geleid tot kortere wachttijden.

Deze toepassing biedt eveneens een uitbreiding van de mogelijkheden voor analyse en rapportering zodat bijstellingen en verbeteringen vlugger kunnen worden toegepast. Sinds maart 2020 is de permanentie uitgebreid van 2 dagdelen per week tot elke werkdag van 9u tot 12u.

2.2.3. Coaching telefonie

Voor de medewerkers die de telefoonpermanentie bemannen, werd een continue coaching georganiseerd. De coach beluistert enkele conversaties van op afstand, registreert zijn bevindingen en stelt verbeterpunten voor. De opmerkingen worden eerst besproken maar daarna schriftelijk vastgelegd om de ontwikkeling van de vaardigheden van de agent op te volgen. De coach zorgt eveneens voor een opleiding van de nieuwe medewerkers.

2.2.4. Onthaal nieuwe medewerkers

De procedure voor het onthaal van nieuwe medewerkers werd verbeterd. Zo krijgen deze collega's nu een uitgebreide rondleiding en een presentatie door de andere directies van onze administratie. In elke dienst worden de activiteiten toegelicht en wordt uitgelegd wie verantwoordelijk is voor welke taak.



2.2.5. De nieuwe huurtoelage

A. Administratieve vereenvoudiging

De introductie van de huurtoelage sinds 01/10/2021 betekent voor de burger een aanzienlijke administratieve vereenvoudiging t.o.v. de vorige wetgeving. De voorwaarden om aanspraak te maken op de toelage en de berekening van de bedragen zijn veel eenvoudiger geworden. Bovendien werd de administratieve last voor de burger sterk gereduceerd. Behalve het aanvraagformulier zelf dient de aanvrager slechts een tweetal bewijsstukken toe te voegen waarvoor geen administratieve handeling nodig is (een kopie van de huurovereenkomst en de bankkaart). Alle andere informatie die nodig is om de toekenningsvoorwaarden te verifiëren wordt door de administratie zelf gecheckt via authentieke bronnen (Rijksregister, Consultimo,...), .

Voor de administratieve verwerking van de dossiers werd een nieuwe toepassing ontwikkeld. Deze toepassing is verankerd op het gewestelijk burgerplatform en beoogt eveneens een vereenvoudiging voor de burger. Deze zal op termijn met één enkele account al zijn dossiers bij de gewestelijke overheid kunnen beheren.

B. Administratieve verwerking

Mede dankzij de inzet van onze medewerkers (100% participatie aan de workshops analyses en functionele IT behoeften, tests, etc) kon op 18/10/2021 een eerste versie van de applicatie in ontvangst worden genomen. Dit is slechts 18 dagen na de publicatie van het besluit in het BS.

De medewerkers kregen een opleiding betreffende de materie en de procedure voor de behandeling van de dossiers. In anderhalve maand werden meer dan 12.000 aanvragen voor de toelage ontvangen waarvan het merendeel op papier. Ongeveer de helft werd voor het eind

van het jaar handmatig gescand en ingevoerd in het gewestelijke platform met het oog op hun verdere verwerking.

C. Webinar

Op 25 oktober 2021 werd een Webinar over de nieuwe huurtoelage georganiseerd. Vanuit een professionele studio werden live alle aspecten van deze nieuwe toelage in detail toegelicht (voorwaarden, bedragen, hoe aanvragen, ...). Deelnemers hadden eveneens de mogelijkheid om vragen te stellen. De Webinar is te herbekijken via de link https://channel.royalcast.com/bru-logement/#!/bru-logement/20211025_1





2.2.6 Inspecties van woningen

A. Versnelde verwerking

De totale doorlooptijd van een dossier in de onderzoeksfase werd vanaf 2021 aanzienlijk ingekort. Binnen de maand na de overdracht van het dossier aan de cel «Inspecties» krijgt de burger een afspraak voor een bezoek aan de woning. Het resultaat van de woonstcontrole wordt in de week volgend op het onderzoek schriftelijk overgemaakt aan de aanvrager van de toelage.

B. Verbetering van de programmatie

De programmatie van de bezoeken werd geautomatiseerd. Hierdoor werden de routes voor de opeenvolgende huisbezoeken geoptimaliseerd waardoor meer adressen kunnen worden bezocht op een kortere tijd.

C. Procedures Covid

Ondanks de pandemie gingen de huisbezoeken in 2021 gewoon door. Dit gebeurde met de invoering van een strikte veiligheidsprocedure die zowel door de inspecteurs (dragen van een FFP2-masker, reizen met de dienstvoertuigen), als door de aanvragers van een herhuisvestingstoelage (informatiefolder over het verloop van het bezoek die tegelijk met de afspraak wordt verzonden) diende te worden gerespecteerd. Deze procedures, hoewel restrictief, zorgden voor de veiligheid van inspecteurs en burgers en voor de continuïteit van de bezoeken teneinde de behandeling van toelageaanvragen voort te zetten.





3. LEEGSTAANDE WONINGEN



3.1 In cijfers 21

3.1.1 Fase enquête..... 21

3.1.2 Administratieve procedure..... 24

A. Waarschuwing.....24

B. Verstuurde boetes 25

C. Geïnde boetes 27

3.1.3 Beroepen 28

3.2 Werking..... 29

3.2.1 Creatie van een applicatie voor geolocalisatie van vermoedelijk leegstaande woningen 29

3.2.2 Klare taal – aanpassing van de templates 29

3.2.3 Interne Audit..... 29

3.2.4 Wetswijzigingen openbaar beheersrecht.....30

3.2.5 Begeleidingsproces voor de VUB-studie naar een inventaris van leegstaande woningen 30

3.2.6 Oprichting van de cel Rehabilitatie 30



Het leegstaand houden van een gebouw of een gedeelte van een gebouw dat bestemd is voor bewoning, is een administratieve overtreding van de Brusselse Huisvestingscode.

De wettelijke bepalingen betreffende de straffen voor leegstaande woningen zijn terug te vinden in de ordonnantie van 17 juli 2003 houdende de Brusselse Huisvestingscode (Hoofdstuk III, Art. 20 – 23).

De cel Controle van leegstaande woningen gaat op eigen initiatief, of op basis van meldingen van gemeenten en erkende verenigingen, na of woningen onbewoond zijn. Lijkt dit het geval te zijn, dan worden de eigenaars uitgenodigd deze leegstand te verantwoorden. Eigenaars die de leegstand van hun woning niet rechtsgeldig verantwoorden, worden beboet.

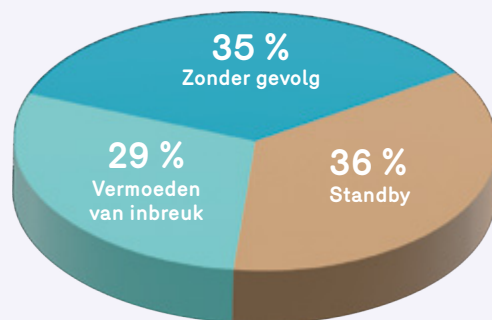


3.1. In cijfers

3.1.1 Fase enquête

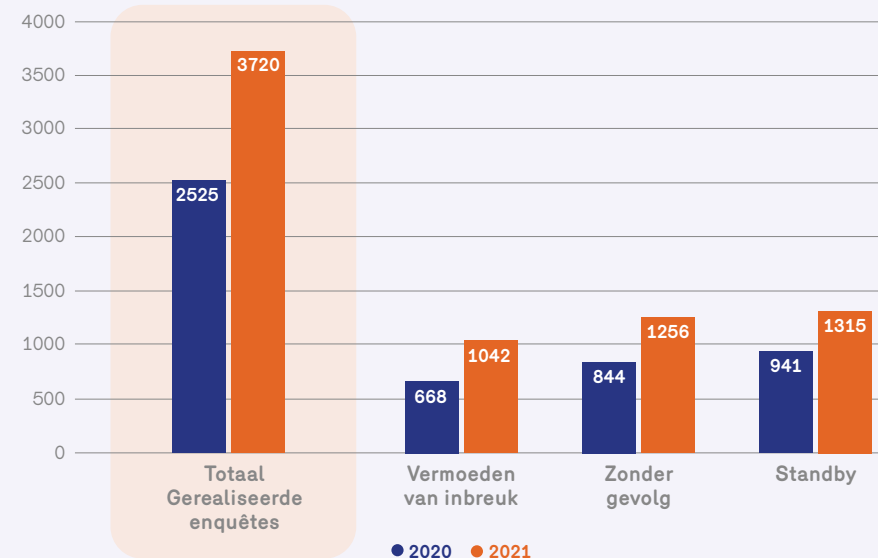
Tijdens de enquête voeren de agenten van de cel Controle onderzoeken uit om het vermoeden van leegstand van een woning vast te stellen. Ze doen vaststellingen op het terrein (gevelmetingen en foto's), controleren de inschrijvingen in het bevolkingsregister, kadastrale gegevens, of de meters van de betreffende woningen het verbruik aangeven onder de gestelde drempels (5m³ water en 100kWh elektriciteit), de stedenbouwkundige status van het onroerend goed, enz. Op basis van de analyse van al deze elementen wordt besloten of de administratieve procedure wordt voortgezet.

→ Resultaten van de enquêtes



- Standby : Het dossier wordt in wacht gezet in afwachting van bijkomende informatie.
- Vermoeden van inbreuk : Er wordt een ingebrekestelling verstuurd.
- Zonder gevolg : Er werd geen inbreuk vastgesteld (het pand is bewoond, is niet bestemd voor huisvesting, is afgebroken, ...).

→ Gerealiseerde enquêtes

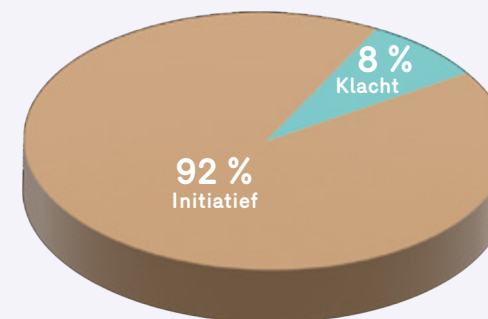


- Een stijging van het aantal gerealiseerde enquêtes met 47% t.o.v. 2020. Dit kan worden verklaard door de aanwerving van 2 nieuwe medewerkers, een verbetering van de procedures, het optimaliseren van de toepassingen en een uitgebreide samenwerking met andere diensten.

→ Opsplitsing van het aantal uitgevoerde onderzoeken en de resultaten per gemeente.

Gemeente	Uitgevoerde enquêtes	Vermoeden van overtreding	Zonder gevolg	Standby
Anderlecht	258	67	89	95
Oudergem	196	36	99	61
Sint-Agatha-Berchem	30	10	12	6
Brussel (stad)	773	219	284	243
Etterbeek	123	49	24	48
Evere	158	46	52	57
Vorst	199	59	61	77
Ganshoren	78	27	35	14
Elsene	294	77	79	133
Jette	85	24	33	22
Koekelberg	86	18	25	40
Sint-Jans-Molenbeek	225	69	71	68
Sint-Gillis	243	69	83	77
Sint-Joost-ten-Node	160	33	56	65
Schaarbeek	416	124	131	155
Ukkel	155	48	43	61
Watermaal-Bosvoorde	73	14	26	33
Sint-Lambrechts-Woluwe	44	15	9	20
Sint-Pieters-Woluwe	124	38	44	40
Totaal	3720	1042	1256	1315

→ Oorsprong van nieuwe dossiers

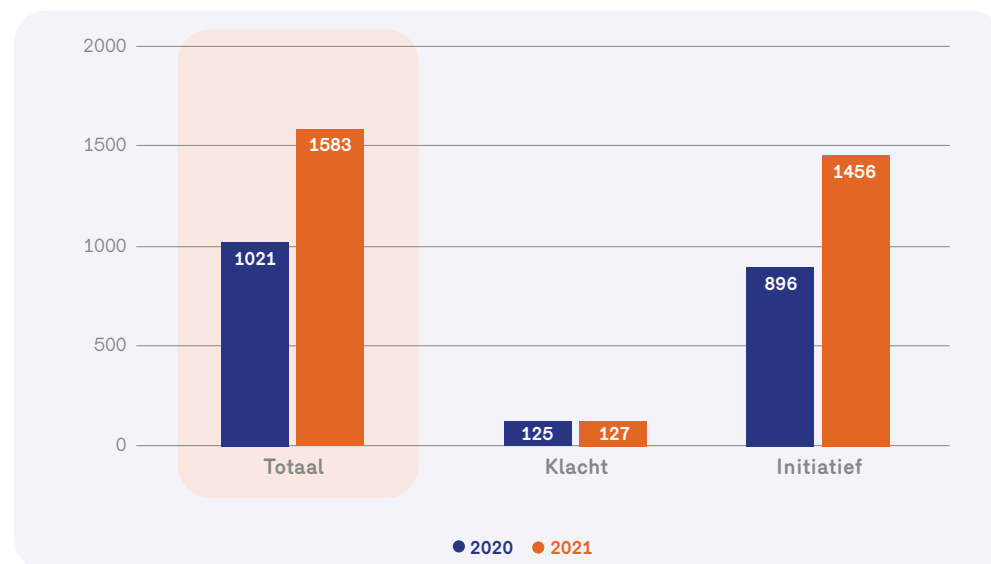


- Klacht : er werd een procedure opgestart na een melding van vermoeden van leegstand door een gemeente of een erkende vereniging. In 2021 heeft enkel de Brusselse Bond voor Recht op Wonen meldingen ingediend.
- Initiatief : er werd een dossier geopend op initiatief van de cel Controle. Dit kan na een prospectie op het terrein of op basis van een controle van de lijsten van water- of elektriciteitsleveranciers.

→ Nieuwe dossiers aangemaakt in 2021, volgens oorsprong

Gemeente	Dossiers aangemaakt	Klacht	Initiatief
Anderlecht	106	3	103
Oudergem	111	0	111
Sint-Agatha-Berchem	18	0	18
Brussel (stad)	311	37	274
Etterbeek	61	0	61
Evere	83	1	82
Vorst	54	5	49
Ganshoren	49	18	31
Elsene	108	19	89
Jette	45	0	45
Koekelberg	23	3	20
Sint-Jans-Molenbeek	104	14	90
Sint-Gillis	125	12	113
Sint-Joost-ten-Node	77	0	77
Schaarbeek	161	12	149
Ukkel	67	0	67
Watermaal-Bosvoorde	35	0	35
Sint-Lambrechts-Woluwe	14	0	14
Sint-Pieters-Woluwe	31	3	28
Totaal	1583	127	1456

→ Evolutie van het aantal geopende onderzoeken en hun oorsprong tussen 2020 en 2021



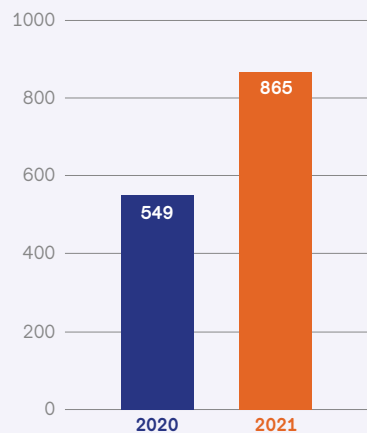
- Een stijging van het aantal onderzoeken naar vermoeden van leegstand met 55% t.o.v. 2020. Dit kan worden verklaard door de aanwerving van 2 nieuwe medewerkers, een verbetering van de procedures, het optimaliseren van de toepassingen en een uitgebreide samenwerking met andere diensten.
- Bovendien was het voor de agenten in 2020 wegens de lockdown niet mogelijk om zich op het terrein te begeven om onderzoeken uit te voeren.

3.1.2 Administratieve procedure

A. Waarschuwingen

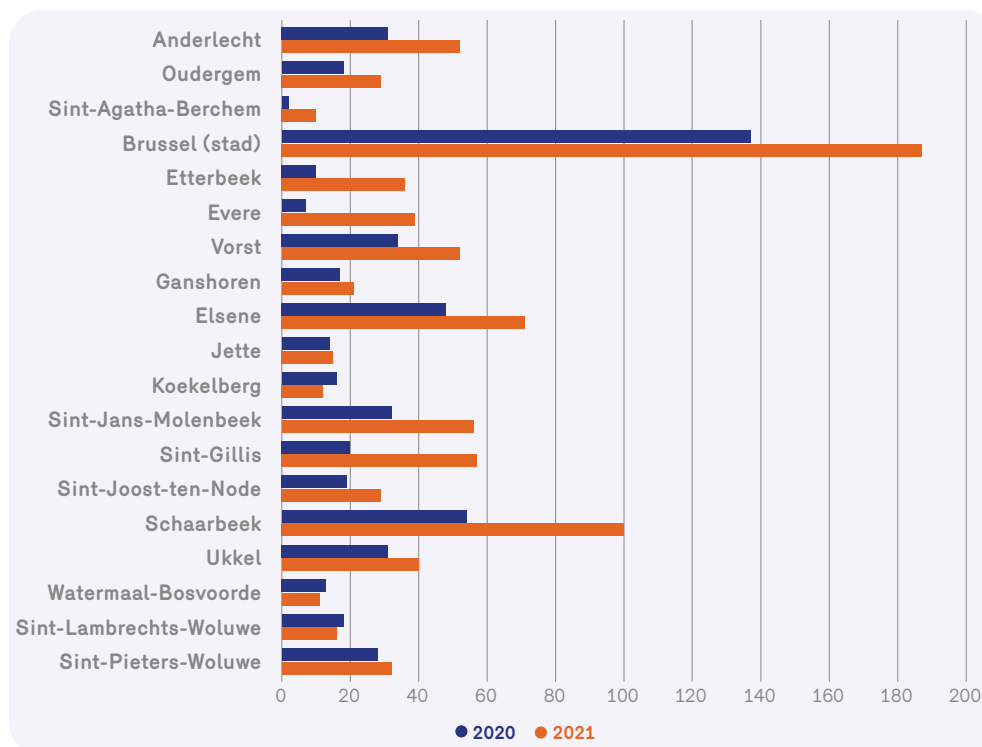
Wanneer het vermoeden van leegstand van een woning is bevestigd, wordt een waarschuwing naar de eigenaar gestuurd om de leegstand van het pand te rechtvaardigen of het vermoeden van leegstand te weerleggen. Deze laatste heeft een termijn van 3 maanden om zijn verdedigingsmiddelen te doen gelden. Tijdens deze periode controleren de agenten de door de eigenaar aangeleverde rechtvaardigingen, kunnen ze een bezoek brengen aan het pand of een hoorzitting met de eigenaar organiseren. Aan het einde van de periode wordt beslist of de opgelegde sanctie gehandhaafd blijft.

→ Evolutie van het aantal waarschuwingen tussen 2020 en 2021



- Het aantal verstuurd vragen om verduidelijking naar eigenaars van panden die vermoed werden leeg te staan steeg met 57% t.o.v. 2020.

→ Aantal waarschuwingen per gemeente



- De meeste panden die vermoed werden leeg te staan bevonden zich in de gemeenten Brussel, Schaarbeek en Elsene.
- De geografische spreiding van de woningen betekent niet dat in deze gemeenten de meeste leegstaande woningen staan. Verschillende factoren zijn van invloed op de locatie: samenwerking met gemeenten, herkomst van klachten, zones waar gecontroleerd werd, etc.



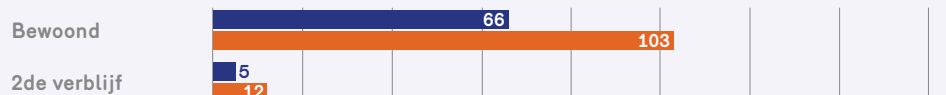
→ Evolutie van het aantal stopzettingen van de procedure tussen 2020 en 2021

Stopzetting procedure - Totaal

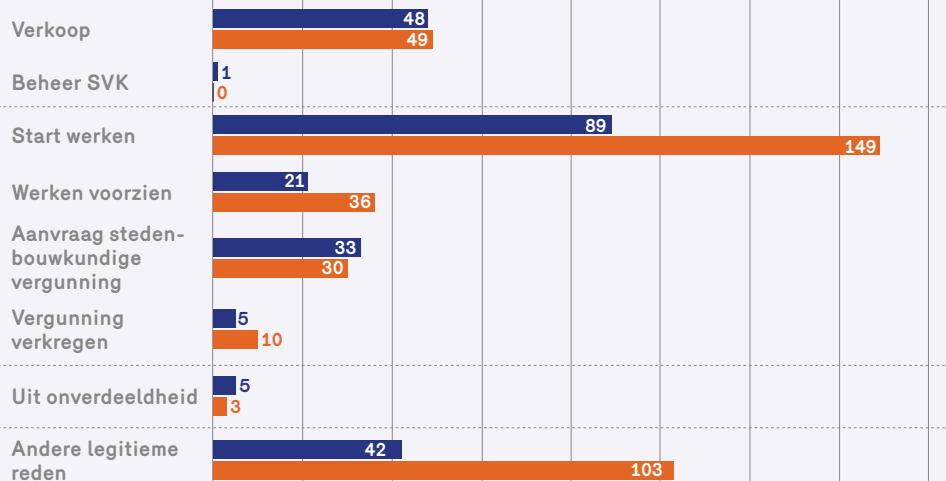
2020
322

2021
506

Weerlegd vermoeden van leegstand



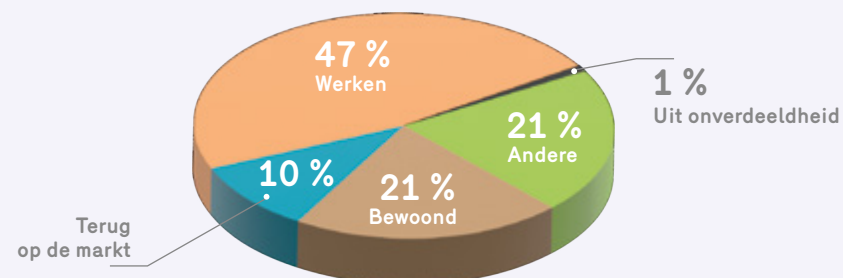
Legitieme redenen



Overmacht



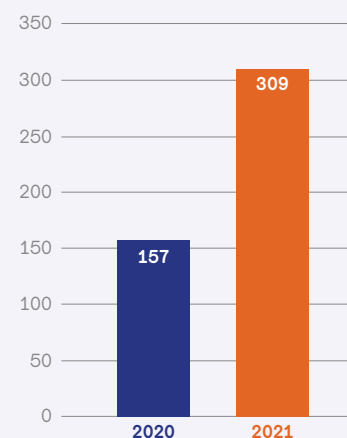
→ Opsplitsing van redenen voor het stopzetten van de procedure in 2021



B. Opgelegde boetes

In geval van bevestiging van de leegstand wordt gesanctioneerd middels een bestuurlijke boete.

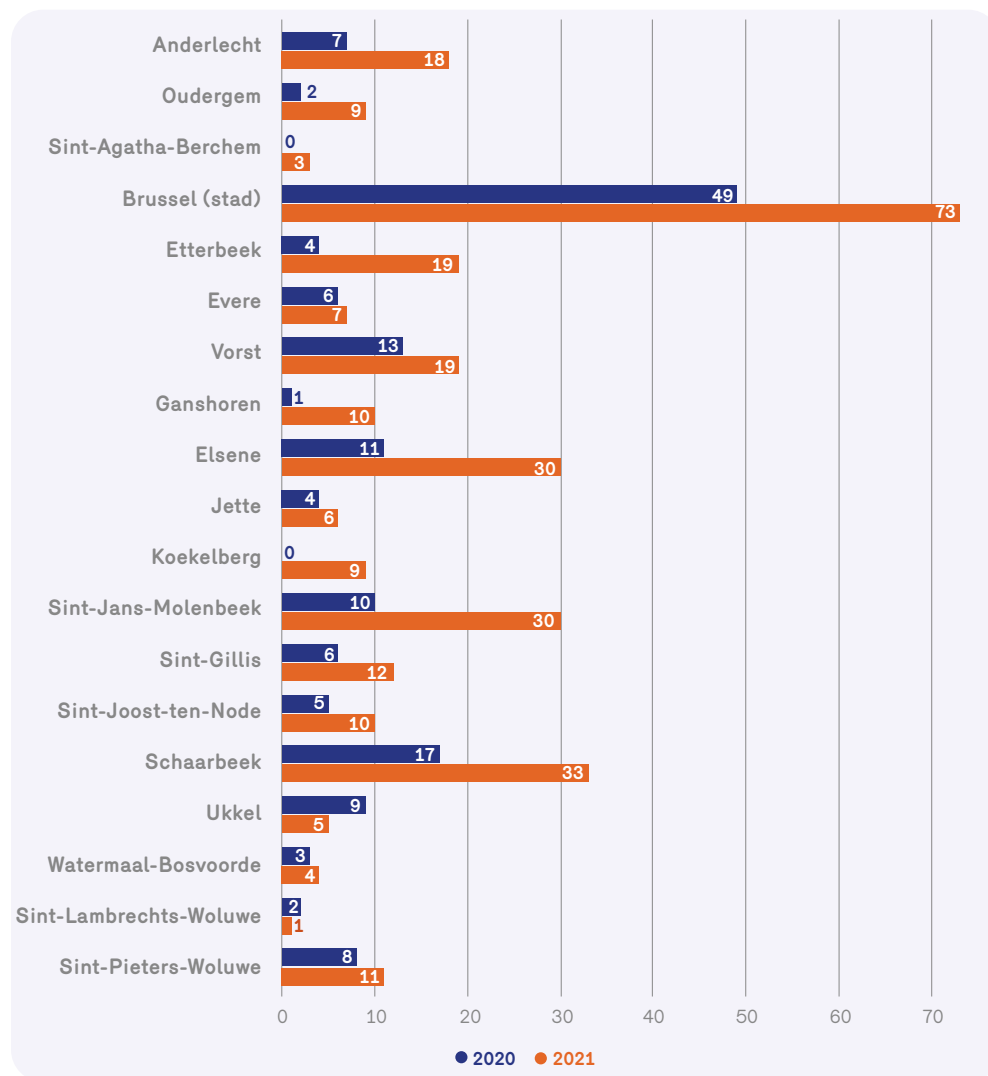
→ Evolutie van het totaal aantal opgelegde boetes tussen 2020 en 2021



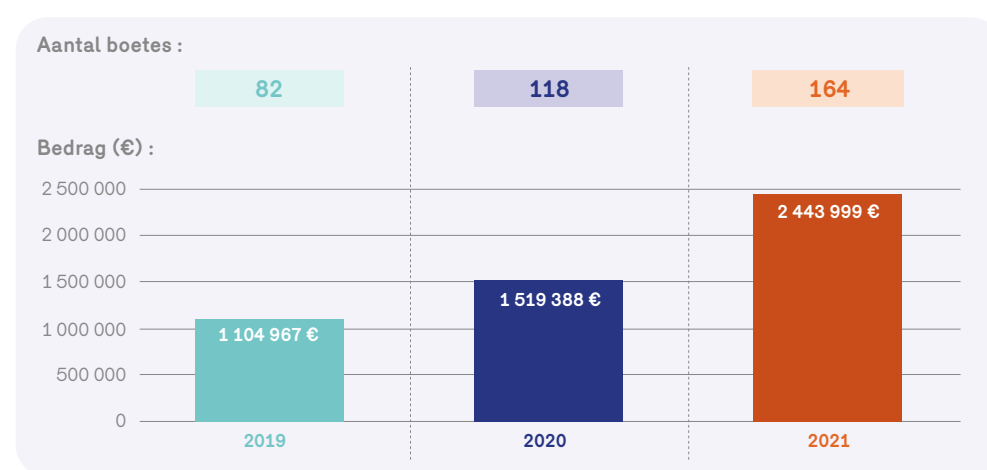
- Het aantal opgelegde boetes is gestegen met 97% t.o.v. 2020. Dit is een rechtstreeks gevolg van het opgevoerde aantal controles.
- Dit is het aantal boetes dat door de dienst wordt opgelegd. Dit cijfer houdt geen rekening met eventuele beroepen die zijn ingediend bij de gemachtigde ambtenaar die de genomen beslissing mogelijk heeft bevestigd of vernietigd.



→ Evolutie van het aantal opgelegde boetes per gemeente tussen 2020 en 2021



→ Totaal bedrag aan opgelegde boetes



- Er is een aanzienlijke stijging waar te nemen in het bedrag aan opgelegde boetes:
 - ▶ 2019 – 2020 : + 37,5%
 - ▶ 2019 – 2021 : + 60,8%

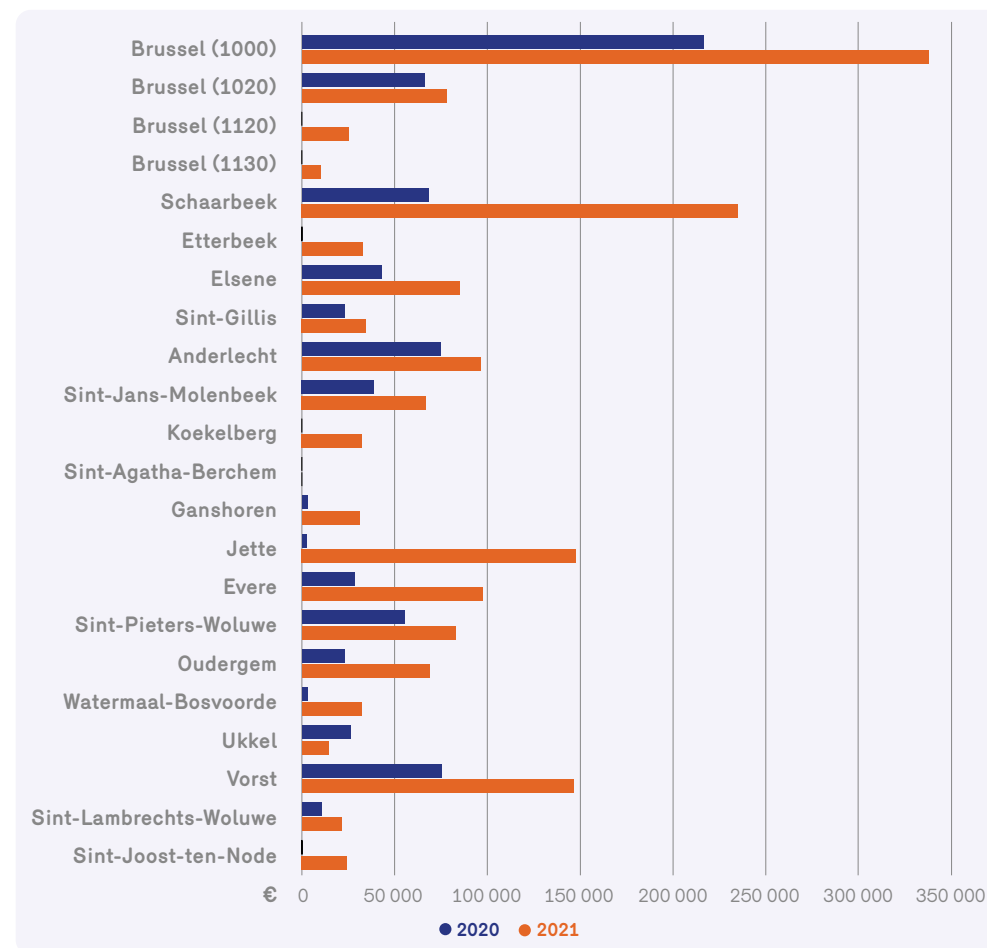


C. Geïnde boetes

→ Bedrag aan geïnde boetes in functie van de ligging van het goed, in 2020 en 2021

Gemeente	2020	2021
Anderlecht	74 777,39 €	96 371,95 €
Oudergem	23 100,00 €	68 960,00 €
Sint-Agatha-Berchem	0	0
Brussel (stad)	283 040,16 €	451 199,30 €
Etterbeek	84,62 €	32 530,64 €
Evere	28 472,81 €	97 500,00 €
Vorst	75 095,00 €	146 256,07 €
Ganshoren	2 890,00 €	30 964,45 €
Elsene	42 887,14 €	85 056,00 €
Jette	2 300 €	147 750 €
Koekelberg	0	32 410 €
Sint-Jans-Molenbeek	38 937,78 €	66 993,47 €
Sint-Gillis	22 800 €	34 629,20 €
Sint-Joost-ten-Node	125 €	24 298 €
Schaarbeek	68 358,10 €	235 177,05 €
Ukkel	26 200 €	14 250 €
Watermaal-Bosvoorde	2 914,97 €	32 182 €
Sint-Lambrechts-Woluwe	10 650 €	21 220 €
Sint-Pieters-Woluwe	55 250 €	82 920 €
Totaal	757 882,97 €	1 700 668,13 €

→ Evolutie van het bedrag aan geïnde boetes in functie van de ligging van het goed, in 2020 en 2021



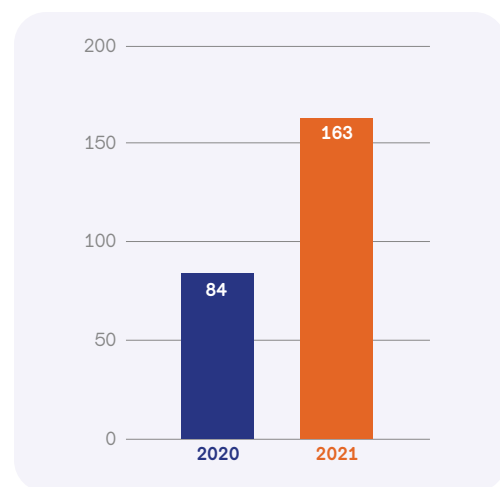
- De stijging van het bedrag van de geïnde boetes is het gevolg van het hoger aantal verstuurde boetes + een inhaalbeweging bij Brussel Fiscaliteit van een achterstand in de verwerking van een groot aantal dossiers.



3.1.3 Administratieve beroepen

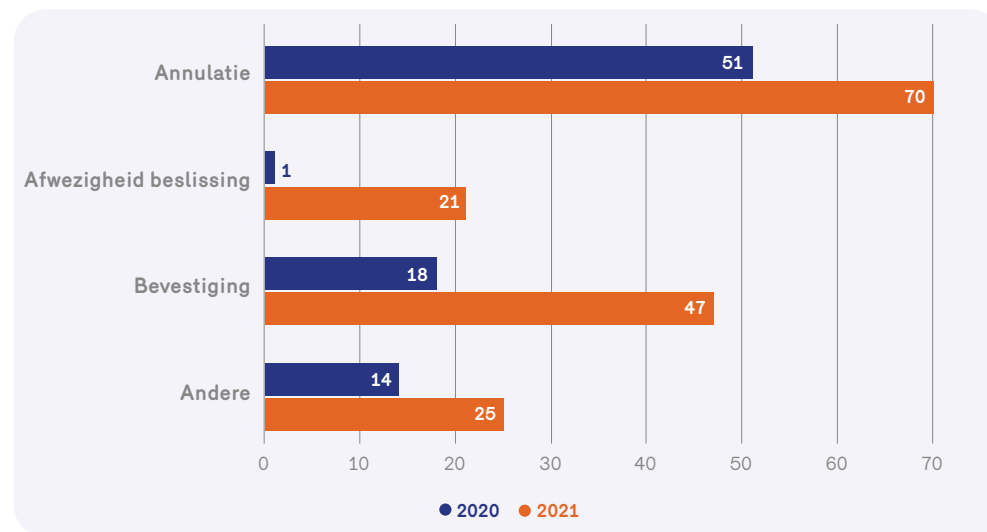
Na het opleggen van een boete heeft de eigenaar het recht om administratief beroep in te stellen bij de gemachtigde ambtenaar om de beslissing van de dienst aan te vechten.

➔ Aantal beroepen - ingediend door de eigenaar(s) bij de Gemachtigde Ambtenaar



- Een stijging van het aantal beroepen met 94% t.o.v. 2020.

➔ Evolutie van de beslissingen genomen na een beroep tussen 2020 en 2021



- Annulatie (43%) : de boete werd geannuleerd nadat de eigenaar kon aantonen dat de leegstand legitiem was.
- Afwezigheid beslissing (13%) : er werd geen beslissing genomen door de gemachtigd ambtenaar binnen de wettelijke termijnen of andere procedurele redenen.
- Bevestiging (29%) : na onderzoek en eventueel verhoor van de eigenaar kon het vermoeden van leegstand niet worden weerlegd en werd de opgelegde boete bevestigd.
- Andere (15%) : veelal onontvankelijk wegens laattijdigheid of vormfouten.

3.2. Werking

In de cel leegstaande woningen is er een sterke stijging waar te nemen in het aantal gerealiseerde enquêtes, nieuwe dossiers, verstuurde waarschuwingen en verstuurde boetes. Dit kan worden verklaard door de aanwerving van 2 nieuwe medewerkers, een verbetering van de procedures met een efficiëntere en kwalitatievere werking als gevolg maar evenzeer door een terugkeer naar “het normaal” na een jaar gekenmerkt door de lockdown.



3.2.1 Creatie van een applicatie voor geolocalisatie van vermoedelijk leegstaande woningen

Er werd een toepassing gecreëerd om de identificatie van vermoedelijk leegstaande woningen te verbeteren door geolocalisatiemarkeringen te plaatsen op adressen die het voorwerp van een onderzoek kunnen zijn. Dit verbetert de efficiëntie van de enquêtes doordat agenten hun onderzoeken op het terrein per gebied kunnen plannen.

In deze nieuwe applicatie worden adreslijsten geïmporteerd van waaruit woningen die mogelijk in overtreding zijn, kunnen worden gefilterd.

Deze lijsten worden geleverd door de nutsbedrijven (laag verbruik van elektriciteit – gas – water), Ordobis, studie VUB, gemeenten, ...

De visualisatie van de kaart met de verschillende filters kan op het terrein worden gebruikt via de smartphone van de agenten.

2.2.2 Klare taal – aanpassing van de templates

In 2019 werden alle templates voor de briefwisseling aangepast volgens het principe “klare taal”. Sindsdien blijven deze het voorwerp van een continu verbeteringsproces. De dienst Leegstaande Woningen besliste om ook op vlak van lay-out de brieven te onderwerpen aan een grondige facelift. Het voorbereidend werk hiervoor gebeurde in 2021, de integratie van de templates in de applicatie voor het dossierbeheer is gebeurd in het voorjaar 2022.

2.2.3 Interne Audit

Van mei 2020 tot februari 2021 werd door de directie Interne Audit van de GOB het interne beheersingssysteem van het proces “detectie en bestrijding van leegstaande woningen met als doel ze opnieuw op de markt te brengen” geanalyseerd en geëvalueerd.

Het resultaat van deze audit was opmerkelijk positief. Een intensieve controle van alle processen resulteerde in een beperkte lijst van verbeterpunten. Op 3 juni 2021 werd het definitief verslag van deze audit goedgekeurd. Op basis van de vaststellingen en aanbevelingen werden o.a. volgende acties ondernomen :

- ▶ De procedure voor de invordering van boetes werd aangepast door de controle erop te versterken;
- ▶ Er werd een werkgroep opgericht tussen Brussel Huisvesting en Brussel Fiscaliteit om de samenwerking tussen deze diensten te verbeteren;
- ▶ De procedures betreffende de verwerking van persoonsgegevens werden aangepast met inachtneming van de geldende Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- ▶ De berekening van de breedte van de gevel van een leegstaande woning werd verduidelijkt;
- ▶ Een back-upstelsel voor de validatie van de dossiers werd geïmplementeerd.

2.2.4 Wetswijzigingen openbaar beheersrecht

De Brusselse Huisvestingscode voorziet in het openbaar beheersrecht als mechanisme om vastgoedleegstand te bestrijden. Omdat dit mechanisme zeer zelden gebruikt werd, voorzag het regeerakkoord in een vereenvoudiging van deze procedure. Ook werden er wijzigingen voorzien betreffende de administratieve sancties. De juristen en celverantwoordelijken hebben hiervoor in 2021 veel voorbereidend werk verricht en intensief samengewerkt met het kabinet. Het voorontwerp van de ordonnantie tot wijziging van de Brusselse huisvestingscode betreffende het recht op openbaar beheer en leegstaande woningen werd inmiddels in 2e lezing goedgekeurd door de regering op 16/12/2021 en werd begin 2022 door het parlement aangenomen.

2.2.5 Begeleidingsproces voor de VUB-studie naar een inventaris van leegstaande woningen

In opdracht van Brussel Huisvesting werd door de VUB een onderzoek ingesteld naar de haalbaarheid en hanteerbaarheid van een telling van de leegstaande woningen in het BHG. In het kader van deze studie werd de data uit verschillende gegevensbronnen gekruist met als doel op regelmatige basis een werkbare lijst te genereren met adressen die gecontroleerd kunnen worden op leegstand.

De cel Leegstaande Woningen werd vertegenwoordigd in de stuurgroep van de VUB en verstrekke de data in verband met de actuele leegstand in het BHG. De eerste resultaten van het onderzoek naar de realisatie van een inventaris werden ontvangen in november 2021. Op basis van deze inventaris werden 3500 adressen gedefinieerd als prioritair voor het uitvoeren van inspecties. Tevens zouden er tussen de 3000 en 5000 inspecties op adressen uit een willekeurige steekproef moeten plaatsvinden in 2022 om het statistisch model te valideren.

2.2.6 Oprichting van de cel Rehabilitatie

In het beleidsdomein leegstand van woningen werd de cel “Rehabilitatie” opgericht. Dit team biedt juridische, financiële, administratieve of technische steun aan vastgoedoperatoren die acties ondernemen om leegstaande woningen opnieuw op de huurmarkt te brengen zoals stakingsvordering van de leegstand, het in openbaar beheer nemen of onteigening. Er kunnen eveneens op eigen initiatief dossiers worden opgestart. Hiervoor werden er nieuwe functieomschrijvingen opgesteld, werden er nieuwe medewerkers gerekruteerd, opleidingen georganiseerd, objectieven geformuleerd, procedures uitgeschreven en typedocumenten aangemaakt.



Werkten mee aan dit verslag:

Olivier De Crem
Najib El Kejairi
Cédric Laurensis
Fabien Champigny
Elodie Solot
Gabriela Fabry
Nathalie Blommaers
Céline Arias E Ichazo
Murielle Danseray
Stefaan De Rouck

Lay out en illustraties:

Cel communicatie, Brussel Huisvesting

© Brussels Huisvesting

Alle rechten voorbehouden

Meer informatie over
Brussel Huisvesting op:
www.huisvesting.brussels

Directie Huurtoelagen en Leegstaande Woningen
Activiteitenverslag 2021
Brussels, 2022



BRUSSEL HUISVESTING

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL

Sint-Lazarusplein 2 • 1035 Brussel
T +32 (0)800 40 400

huisvesting@gob.brussels
www.huisvesting.brussels