Stuk **41** (2006-2007) – Nr. 5

VLAAMS PARLEMENT

Zitting 2006-2007

24 juli 2007

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2006

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

namens de Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen uitgebracht door mevrouw Michèle Hostekint

(Hoofdstuk 7: Wonen)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Jan Penris.

Vaste leden:

mevrouw Hilde De Lobel, de heren Jan Penris, Wim Van Dijck, mevrouw Gerda Van Steenberge, de heer Christian Verougstraete;

mevrouw Cathy Berx, de heer Tom Dehaene, mevrouw Veerle Heeren;

de dames Else De Wachter, Caroline Gennez, Michèle Hostekint;

de heer Sven Gatz, mevrouw Dominique Guns, de heer Hugo Philtjens.

Plaatsvervangers:

mevrouw Agnes Bruyninckx, de heren Felix Strackx, Erik Tack, Roland Van Goethem, John Vrancken;

de heer Carl Decaluwe, mevrouw Monica Van Kerrebroeck, de heer Johan Verstreken;

de heren Chokri Mahassine, Jan Roegiers, Jo Vermeulen;

de heer Marc Cordeel, de dames Hilde Eeckhout, Laurence Libert.

Toegevoegde leden:

mevrouw Mieke Vogels.

Zie:
41 (2006-2007)
– Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nrs. 2 tot en met 4: Verslagen van gedachtewisselingen

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen besprak het jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst en meer bepaald hoofdstuk 7: Wonen, op 2 juli 2007. Aan de gedachtewisseling werd deelgenomen door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman en mevrouw Anne-Marie Hanselaer, onderzoeker.

I. UITEENZETTING DOOR DE HEER BERNARD HUBEAU, VLAAMS OMBUDSMAN EN MEVROUW ANNE-MARIE HANSELAER, ONDERZOEKER

De heer *Bernard Hubeau* herinnert eraan dat het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst gepresenteerd is in april. Het blijft echter een goede traditie om een aantal aanbevelingen thematisch te bespreken in de vakcommissies.

2006 was een belangrijk jaar wegens de onduidelijkheden over de klachtenbehandeling in de sector Wonen, onder meer door de cassatierechtspraak. Op een dubbele wijze heeft het Vlaams Parlement gezegd dat klachten over socialehuisvestingsmaatschappijen, wat de rechtsvorm van die maatschappij ook weze, thuishoren bij een onafhankelijke ombudsdienst. Zowel door een wijziging van het ombudsdecreet als door de opname van de bepaling in de Vlaamse Wooncode is het nu mogelijk om klachten over de zogenaamde sociale woonorganisaties, uiteraard niet alleen socialehuisvestingsmaatschappijen (SHM) maar ook de socialeverhuurkantoren (SVK's) en huurdersbonden, bij de ombudsdienst in te dienen. Dat maakt een einde aan de onduidelijkheid. Dat is een goede zaak. Dat burgers de weg opnieuw vinden, blijkt uit het aantal klachten.

De manier waarop de diensten zelf met klachten omgaan, wordt ook besproken in het jaarverslag. Dat strookt met het klachtendecreet. Er heerst momenteel een overgangssituatie. Voor de klachten over socialehuisvestingsmaatschappijen beschouwde de ombudsdienst de VHM (Vlaamse Huisvestingsmaatschappij) als een eerstelijnsklachtendienst. De VHM behandelde de klachten of gaf ze door. Na de operatie Beter Bestuurlijk Beleid (BBB) doet de rechtsopvolger van de VHM, de VMSW (Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen), dat niet meer; de klachten van de bewoners moeten door de socialehuisvestingsmaatschappijen zelf behandeld worden. Doordat de Vlaamse overheid een participatie heeft in de meeste maatschappijen, zijn zij verantwoordelijk voor de eerstelijnsbehandeling van de klachten.

De ombudsdienst heeft de maatschappijen snel op de hoogte gebracht van de consequenties van het klachtendecreet en hen ook het format bezorgd om klachten te registreren en erover te rapporteren. 2006 is een overgangsjaar, toch hebben een aantal maatschappijen al een verslag ingediend voor dat jaar. De ombudsdienst zal voort sensibiliseren. Er zijn ook contacten met de Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen. Heel veel maatschappijen hebben immers nog vragen. De ombudsdienst hoopt dat in 2007 de kwaliteitszorg via klachtenbehandeling volledig zal doordringen tot de eerste lijn: klachten ontvangen, behandelen en erover rapporteren.

De verplichting om klachten te behandelen geldt niet voor de andere sociale woonorganisaties zoals de huurdersbonden en de SVK's. Zij zijn immers geen bestuursinstelling. De ombudsdienst heeft hen echter wel uitgenodigd op een informatiedag. Daarop bleek dat ze zich er wel degelijk van bewust zijn dat kwaliteitszorg een goede klachtenbehandeling inhoudt.

In de eerste lijn zijn er wat wonen betreft 1316 klachten, op de 26.000 voor de volledige Vlaamse overheid. Ongeveer 1200 klachten gaan over sociale woonorganisaties. Die cijfers hebben niet de waarde van kwantitatieve exactheid. In de praktijk worden klachten niet altijd juist geregistreerd en is er soms twijfel of een melding een klacht is of een pure vraag naar informatie. Maar de cijfers duiden er toch op dat er heel wat klachten leven over sociale woonorganisaties.

In de tweede lijn – dat zijn de klachten die niet opgelost geraken bij de diensten zelf – zit het thema wonen met 11 percent op de vijfde plaats van een tiental hoofdthema's. De ombudsman herinnert eraan dat het percentage veel hoger was in de periode van de problemen met de leegstandsheffing. Van de klachten bij de ombudsdienst over wonen is 40 percent gegrond. Daarvan wordt bijna drie vierde – 70 percent – hersteld, onmiddellijk na de melding of tijdens het behandelingstraject. Een kleine dertig procent is ongegrond.

Klachten over de redelijke behandeltermijn zijn goed voor 38 percent van de gegronde klachten. Op de tweede plaats staan klachten over de actieve dienstverlening door de overheid en op de derde plaats de goede uitvoeringspraktijk en de administratieve nauwkeurigheid.

Mevrouw *Anne-Marie Hanselaer*, onderzoeker, meldt dat het aantal dossiers inzake wonen in 2006 kleiner was dan vroeger, maar er is geen grote reden tot vreugde, want in 2007 zit de ombudsdienst al aan een 130-tal nieuwe dossiers.

De eerste categorie van klachten betreft de sociale woonorganisaties, voornamelijk de socialehuisves-

tingsmaatschappijen, al zijn er ook wel een aantal over het Vlaams Woningfonds. De socialehuisvestingsmaatschappijen zijn meteen goed voor de eerste aanbeveling: "Zorg voor een extern en onafhankelijk informatiepunt waar sociale huurders terechtkunnen met hun vragen." Vroeger kon de sociale huurder bij de VHM terecht voor informatie, maar de VMSW nam die informatietaak niet over. In het kader van de responsabilisering en professionalisering van de sector wil men die taak nu bij de socialehuisvestingsmaatschappijen zelf leggen. Maar wat met de vragen die de huurder heeft bij de informatie die door die socialehuisvestingsmaatschappijen wordt gegeven, vraagt mevrouw Hanselaer?

Vervolgens gaat zij in op de klachten zelf in verband met de socialehuisvestingsmaatschappijen. Een oud zeer vormen de lange wachttermijnen voor kandidaat-huurders. De spreker verwijst naar de eerdere aanbevelingen van de ombudsdienst hierover. De berekening van de huurprijs vormt een tweede soort klachten. De huurders hebben vooral vragen bij de stijging van de basishuurprijs. In het jaarverslag wordt op pagina's 131 en 132 een concreet voorbeeld beschreven: over vier jaar is de huurprijs voor een sociale huurder met 44,38 euro gestegen terwijl het inkomen van die huurder zeer laag is (10.000 euro per jaar), zijn inkomen in die periode zelfs gedaald was en er geen werken waren uitgevoerd aan zijn woning. De regeling in de private huur stond in die periode een verhoging toe van 14 euro. Mevrouw Hanselaer suggereert dat meer verfijnde parameters nodig zijn voor de berekening van de huurprijs. Zij verwacht een mogelijk antwoord van het nieuwe huurbesluit.

Een heleboel klachten gaat over de kwaliteit van de woning, meer bepaald vochtproblemen. Die worden door socialehuisvestingsmaatschappijen al rap afgedaan als condensatieproblemen en te weinig verluchting. Verder kwamen er klachten over de vermindering van de onroerende voorheffing, die niet of veel te laat werd doorgestort of waarover niet goed werd gecommuniceerd. Ook de afrekening en terugbetaling van de huurwaarborg gebeuren niet altijd snel en correct. Men rekent soms kosten aan voor plaatsbeschrijving, geeft geen details en doet de huurder betalen voor kosten die niet te zijner laste kunnen gelegd worden.

Bij sociale huur zijn er ook klachten over de leefbaarheid. De ombudsdienst stelt vast dat de socialehuisvestingsmaatschappijen doorgaans terughoudend zijn om op te treden tegen huurders die de leefbaarheid van wijken of appartementsgebouwen negatief beïnvloeden. Anderzijds is er het geval van iemand die meteen een opzegging kreeg zonder enige voorafgaande aanmaning. Zonder op de grond van de zaak in te gaan, is de ombudsdienst van mening dat socialehuisvestingsmaatschappijen hun huurders eerst een kans op verdediging moeten geven op de punten die tegen hen worden ingebracht en kunnen aanleiding geven tot huuropzegging.

Daarnaast kwamen er ook een aantal klachten binnen over het Vlaams Woningfonds, meer bepaald over de lange behandeltermijn van de leningaanvraag maar ook over de onduidelijkheid over de duur ervan. Als gevolg daarvan moesten kopers intrest betalen omdat de akte niet tijdig verleden kon worden, terwijl anderen problemen hadden met huisvesting omdat ze hun eerdere huurovereenkomst al hadden opgezegd. Inmiddels nam het Woningfonds maatregelen om de dossiers sneller te behandelen, al kon het geen statistieken voorleggen over de behandeltermijnen.

Er zijn elk jaar ook klachten over premies en tegemoetkomingen, hun voorwaarden en behandeltermijn. In het bijzonder het agentschap Wonen bij de provincie Oost-Vlaanderen stelde in 2006 problemen op dat laatste punt. Er waren ook twee atypische klachten, een over de controle op de uitbetaling van de huursubsidies en een over de terugvordering van een genoten rentevermindering bij de Mijnwerkerslening.

Wat kwaliteitsbewaking betreft, komt geregeld de vraag terug vanwege de eigenaars waarom de huurder niet verplicht wordt eerst de eigenaar in gebreke te stellen voor hij een procedure tot onbewoonbaarverklaring begint, zodat de eigenaar een kans krijgt op herstelling.

Met betrekking tot de heffing op leegstand en verkrotting is het aantal klachten enorm gedaald. Er zijn vrijwel geen nieuwe klachten meer over de lange behandeltermijn van de bezwaarschriften. Door de wijziging van het decreet is de belastingplichtige alerter geworden bij de inventarisatie van zijn pand.

Tot slot deelt mevrouw Hanselaer mee dat de Vlaamse Ombudsdienst aandringt op een nieuw socialehuurbesluit en op uitvoeringsbesluiten in overeenstemming met de Wooncode. Sommige socialehuisvestingsmaatschappijen laten hun huurders overeenkomsten ondertekenen die niet helemaal overeenkomen met de typeovereenkomst, wat klachten genereert.

De heer *Bernard Hubeau* sluit zich daarbij aan en merkt op dat er soms ook incoherenties of lacunes zijn in het Vlaamse decretale en reglementaire kader. Men kan dat weliswaar benaderen vanuit het oogpunt dat er een nieuw socialehuurbesluit komt en dat er wijzigingen optreden in de Vlaamse Wooncode, maar tegelijk vereisen sommige problemen onmiddellijke of specifieke oplossingen, ook al zijn er bredere besprekingen bezig. Het is immers de huurder

die het slachtoffer is van de onduidelijkheid over welke rechtsregel nu voorrang heeft, in casu de hogere norm van de Vlaamse Wooncode of de lagere norm van de oudere typeovereenkomst, die dateert uit de vorige eeuw maar nog heel vaak gebruikt wordt.

Daarnaast wijst de heer Hubeau nogmaals op het ontbreken van een informatiepunt voor sociale huurders op dit ogenblik. Dat is volgens de spreker een van de lacunes die door BBB werden gecreëerd.

Tot slot roept de ombudsman enkele oudere aanbevelingen in herinnering, onder meer 2004-35 over het aansluiten op de maatschappelijke realiteit. De minister antwoordde toen dat men in het nieuwe socialehuurbesluit zou inspelen op nieuw samengestelde gezinnen. De ombudsman meent in dit verband dat ook meer aandacht moet gaan naar de eenoudergezinnen.

II. VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN COMMISSIELEDEN

Mevrouw *Veerle Heeren* gaat in op de aanbeveling over de uitbouw van een eerstelijnsklachtenbehandeling. Zij heeft enige huiver voor de positionering daarvan bij de socialehuisvestingsmaatschappijen, omdat de betrokkenen vaak net met die maatschappijen een conflict hebben. Of ziet de ombudsman veeleer de regeringscommissaris of toekomstige toezichthouder dat doen? Of hoort het thuis in het departement zoals de Wooninspectie? Of kan het een verder te ontwikkelen poot van de Vlaamse Ombudsdienst zijn?

De heer *Bernard Hubeau* trekt consequent het denken in twee lijnen door, met het oog op kwaliteitszorg. Men probeert in eerste instantie bij de Vlaamse overheden, bestuursinstellingen en -organisaties zelf de klacht op te lossen. In dat geval betreft het dus de socialehuisvestingsmaatschappijen zelf. Maar tegelijk is er telkens een tweede lijn, de Vlaamse Ombudsdienst als onafhankelijke beroepsinstantie. De toezichthouders – in de overgangsfase nog de regeringscommissarissen – hebben een specifieke aanvullende taak: controle van de wettigheid, statuten en reglementen.

Dat betekent dus concreet dat iemand met een klacht over een socialehuisvestingsmaatschappij naar de directeur van die maatschappij moet, vraagt mevrouw *Veerle Heeren*, terwijl de maatschappij vaak net de bron van de ergernis is. De heer *Bernard Hubeau* repliceert dat het volgens het klachtendecreet moet gaan om een klantenbehandelaar die een neutrale opstelling kan aannemen. Hij ziet dit als een groeiproces waarbij de socialehuisvestingsmaatschappijen ervan overtuigd worden dat dit moet gebeuren, maar geeft mevrouw Heeren volledig gelijk dat men dit zou moeten weghouden van de directeur.

De heer *Marino Keulen*, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering wijst erop dat een aantal huisvestingsmaatschappijen dat vandaag al voorbeeldig doen. Ook de koepel, de VVH, is daarmee bezig en wil zijn kennis te delen met alle huisvestingsmaatschappijen, ook in relatie met de mensen van de ombudsdienst, die de tweedelijnsrol vervullen. Hij maakt daarop de vergelijking met de gemeentelijke klachtenbehandeling. De maatschappijen moeten klantvriendelijk zijn en ook hun rol spelen inzake informatieverstrekking. In dat verband verwijst hij voorts naar de steeds belangrijker wordende Vlaamse Infolijn. Ook hij ziet dit als groeiproces. Volgens de minister zijn de huisvestingsmaatschappijen mee in het verhaal, want ze beseffen dat het onomkeerbaar is en zien in dat ze op die manier op de duur sterker kunnen worden.

De heer *Bernard Hubeau* wijst erop dat men altijd moet kijken naar de plaats waar de problemen praktisch kunnen opgelost worden, en dat is in dit geval bij de huisvestingsmaatschappijen. Het is trouwens zo dat de invloed van de VHM vroeger in de praktijk beperkt was door de vrij grote autonomie van de huisvestingsmaatschappijen.

Mevrouw *Michèle Hostekint* had een soortgelijke vaag als mevrouw Heeren. Het aspect van de coördinatie van de klachtenbehandeling werd al beantwoord, maar er is nog andere taak van VHM die niet door de VMSW werd overgenomen, met name de informatieverstrekking. Waar moet volgens de ombudsdienst een dergelijk infopunt gesitueerd worden? Welke instantie is daarvoor het best geplaatst?

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt dat het belangrijkste in elk geval is dat het gebeurt. Als men het goed wil doen, is de vraag inderdaad waar de meeste knowhow zit. Voor eenvoudige vragen neemt de ombudsdienst overigens zelf op dit moment die taak op. De ombudsman benadrukt dat er een lacune is. De *minister* opteert er ook voor dat de huisvestingsmaatschappijen de informatieverstrekking opnemen. Zij kunnen accurate inlichtingen verstrekken en doen dat vandaag al voor een deel. Zij zitten aan de basis en zijn toegankelijk voor laag opgeleide mensen. Hij verwijst voorts andermaal naar de populair geworden Vlaamse Infolijn. Hij herinnert eraan dat het contactpunt Wonen uit 2004 daar ondertussen in geïntegreerd werd. Daarnaast is er bovendien de website Bouwen en Wonen. De minister erkent het belang van precieze en laagdrempelige informatie maar men mag ook geen kanalen naast elkaar blijven creëren.

Ook mevrouw *Michèle Hostekint* is voor een lage

drempel, maar zij stelt vast dat de ombudsman de informatieverstrekking door de socialehuisvestingsmaatschappijen niet voldoende acht. De heer *Bernard Hubeau* zegt dat te zien als maatwerk, gezien de doelgroep. De minister verwees terecht naar de algemene informatiekanalen. De huisvestingsmaatschappijen hebben een rol te spelen, maar er is het probleem van rechter en partij en soms heeft men een second opinion nodig. Daarom pleit de ombudsdienst voor maatwerk door een specifiek informatiepunt.

Mevrouw *Dominique Guns* informeert naar wat er precies fout is met de typehuurovereenkomsten. En wat bedoelt de ombudsdienst met "er wordt vaak gekozen voor strenge sancties bij wanbetaling"?

De heer *Bernard Hubeau* legt uit dat een recentere en hogere Vlaamse rechtsnorm, namelijk de Vlaamse Wooncode, strijdig is met de typehuurovereenkomsten op grond van de Huisvestingscode van 1970 (bekrachtigd in 1971). Als men kiest voor de eerste, wat logisch lijkt, moet men de typehuurovereenkomsten aanpassen. Ze worden opgelegd door een besluit van de Vlaamse Regering. Er is een dubbele operatie nodig. Voor de typecontracten die getekend zijn en dus nog gelden, moet men nadenken of het niet nodig is om de voor de huurder gunstiger en meer op de realiteit aansluitende regelingen toch te laten gelden. Voor de nieuwe contracten zou men de typehuurovereenkomsten moeten laten aansluiten op de Vlaamse Wooncode.

Mevrouw *Anne-Marie Hanselaer* vult aan dat sommige huisvestingsmaatschappijen de typehuurovereenkomsten niet gebruiken of nog een aantal aanvullingen eraan toevoegen, waardoor het standaardcontract dat de sociale huurder tekent, een ander karakter krijgt. Ze vat nog even samen dat er twee soorten problemen zijn: de typehuurovereenkomst bepaalt iets anders dan de Wooncode, en de maatschappijen gebruiken een andere overeenkomst dan de typeovereenkomst.

Minister *Marino Keulen* deelt mee dat hij het nieuwe socialehuurbesluit aan de regering voorlegt vlak voor zij met reces gaat. Aansluitend komt er een ministerieel besluit met een nieuwe typehuurovereenkomst.

Wat het Vlaams Woningfonds betreft, heeft de minister op een gegeven moment de voorwaarden versoepeld, zodat ook gezinnen met één kind in aanmerking kunnen komen. De verkoopwaarde van panden werd geactualiseerd. Wat de behandeltermijn betreft, was men inderdaad op een bepaald ogenblik overdonderd door het succes maar tegen de tweede helft van 2006 zat men weer op de reguliere termijn van drie maanden. Gezien de belangstelling verwacht hij hetzelfde probleem voor de eerste maanden van de renovatiepremie, met een behandeltermijn die het dubbele van de normale is, maar tegen het einde van het jaar is dat weer onder controle en inderdaad drie maanden. Men kan moeilijk voor een piekmoment extra personeel in dienst nemen, argumenteert de minister. Hij wil goed communiceren over het tijdelijke karakter van het probleem en verwacht begrip daarvoor. De heer *Bernard Hubeau* sluit zich daarbij aan en dringt erop aan dat men dit ook op de website meedeelt.

Mevrouw *Anne-Marie Hanselaer* legt aan mevrouw Guns uit dat de opzegging een heel zware sanctie is voor een kwetsbaar publiek als de sociale huurder, gezien de prijzen op de privémarkt. De Wooncode zegt dat de opzegging gemotiveerd moet zijn, wat voor de ombudsdienst betekent dat de huurder in eerste instantie moet worden aangemaand. Men mag problemen niet voor de eerste keer aankaarten in de opzeggingsbrief. Dat is ook het standpunt van de vrederechters. Voor de opzegging moet er aanmaning zijn en discussie met wederwoord. Mevrouw *Dominique Guns* kan niet geloven dat een socialehuisvestingsmaatschappij meteen overgaat tot opzegging, al wil zij zich niet uitspreken over dit specifieke geval.

De heer *Bernard Hubeau* bevestigt daarop dat er een aantal gevallen waren in Antwerpen waarin vrederechters nadrukkelijk stelden dat ook in deze sector een woord-wederwoordprincipe geldt. Wie voor opzegging opteert, moet over een stevig dossier beschikken. Men heeft het recht om op te zeggen maar mag daar geen misbruik van maken. Men moet letten op de consequenties, en een verband leggen tussen de aanleiding en het gevolg. Dat betekent niet dat de betrokkenen van de rechter een onbeperkt woonrecht kregen, maar wel dat het onderzoek moest worden overgedaan, gevolgd door een nieuwe beoordeling op grond van bewijsbare en degelijke argumenten.

Mevrouw *Dominique Guns* blijft erbij dat de beoordeling van de huisvestingsmaatschappijen hard was. Mevrouw *Anne-Marie Hanselaer* wijst erop dat ze tegelijk ook zei dat huisvestingsmaatschappijen enorm terughoudend zijn om op te treden in verband met leefbaarheid. Maar dit geval was heel duidelijk, ook al wil de spreker het niet veralgemenen. Misschien is het uitzonderlijk.

De heer *Bernard Hubeau* stelt vast dat de verhouding tussen sociale huurder en huisvestingsmaatschappij – hoewel zeer traag – aan het evolueren is naar meer volwassen relatie.

De heer *Jan Penris* merkt op dat er enorm gefilterd wordt voor klachten de ombudsdienst bereiken. Ook stedelijke diensten hebben een belangrijke ombudsfunctie. In het jaarverslag van die dienst in Antwer-

pen hebben 41 gevallen betrekking op sociale huisvesting, waarvan één gegrond. Heeft de ombudsman er een zicht op of dit ook in andere steden gebeurt of is Antwerpen uniek? Ook de politici hebben trouwens een belangrijke ombudsfunctie. Niet minder dan 90 percent van de dossiers die hij in zijn sociaal dienstbetoon behandelt, hebben betrekking op Wonen. Uiteindelijk wordt er weinig doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

In hoeverre zijn de cijfers van die dienst dan nog statistisch relevant? De voorzitter noemt als voorbeelden de berekening van de huurprijs en de kwaliteit van de woningen, waarbij de minister steevast verwijst naar de tevredenheid van de klanten. Zijn de cijfers over klachten van de Vlaamse Ombudsdienst inderdaad marginaal of wijzen zij toch op een reëel probleem?

De heer *Bernard Hubeau* stelt dat hij een goede samenwerking heeft met de lokale ombudsdiensten. Naast Antwerpen is er een in Mechelen en een in Sint-Niklaas, zij het die laatste op vrijwillige basis. Het hoofdprincipe van de samenwerking is dat de verzoeker zelf bepaalt wie de klacht gaat behandelen. Dat wordt ook gerespecteerd, ook al kan er achter de schermen samengewerkt worden om bijvoorbeeld de gegrondheid te controleren.

Wat de omvang van de cijfers betreft, wijst de ombudsman erop dat uiteindelijk maar een beperkte groep van de totale populatie de weg vindt naar de diensten van de Vlaamse verzorgingsstaat zoals de klachtenbehandeling. Men denkt twee keer na over een klacht, want het traject vergt tijd, energie, volharding. Elke klacht is dus een topje van een ijsberg. Daardoor is elke klacht misschien niet statistisch maar toch op zijn minst kwalitatief interessant. De heer Hubeau pleit ervoor om alle klachten ernstig te nemen. Men moet door de façade van de aantallen heen kijken. De ombudsman acht het hoofdstuk over wonen in het jaarverslag een waardevol ijkpunt voor de kwaliteit van het woonbeleid in Vlaanderen.

De verslaggever, *De voorzitter,*

Michèle HOSTEKINT Jan PENRIS