

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2004-2005

5 januari 2005

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2003

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen
uitgebracht door mevrouw Cathy Berx**

(Hoofdstuk 5.4 Thematische aanbevelingen inzake Wonen)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Jan Penris.

Vaste leden:

mevrouw Monique Moens, de heren Jan Penris, Erik Tack, Christian Verougstraete, Rob Verreycken;

de dames Cathy Berx, Hilde Crevits, de heer Tom Dehaene, mevrouw Veerle Heeren;

de heer André Denys, mevrouw Dominique Guns, de heer Gilbert Van Baelen;

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

Plaatsvervangers:

de heren Felix Strackx, Wim Van Dijck, Roland Van Goethem, Jurgen Verstrepen, John Vrancken;

de heren Carl Decaluwe, Stefaan De Clerck, mevrouw Monica Van Kerrebroeck, de heer Johan Verstreken;

de heren Marc Cordeel, Sven Gatz, Hugo Philtjens;

de heren Marcel Logist, Chokri Mahassine, Jan Roegiers.

Toegevoegde leden:

mevrouw Mieke Vogels;

de heer Bart De Wever.

*Zie:***41** (2004-2005)

- Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nrs. 2 tot 5: Verslagen over gedachtewisseling

INHOUD

	Blz.
1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman	4
2. Toelichting door mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	5
3. Algemene conclusies door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman.....	7
4. Bespreking	8

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen besprak op 28 oktober 2004 het jaarverslag 2003 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op de voorstellen en aanbevelingen inzake Wonen (*Parl. St. VI. Parl. 2003-2004, nr. 41/1, blz. 286*).

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman

De heer Bernard Hubeau wijst erop dat het thema wonen een van de belangrijkste thema's is geworden in de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. De Ombudsdienst ontving in 2003 3.771 contacten, vragen en klachten van burgers. 2.922 daarvan waren echte klachten en van 1.063 klachten is een uitgebreid dossier aangelegd. Het thema wonen was bij de start van de Ombudsdienst in 1999 goed voor 10% van de klachten. In de volgende jaren is dat wat verminderd. Maar in 2003 is het aantal woonklachten toegenomen tot 19%.

Niet alle klachten zijn gegrond. De klachten inzake wonen zitten wat gegrondheid betreft boven het gemiddelde, dat 57% bedraagt; bij wonen zijn 73% van de klachten gegrond. Als de burger een klacht indient over wonen, heeft hij het meestal bij het rechte eind. Wat herstel betreft, kennen 81% van de woonklachten een positieve afloop, wat beduidend beter is dan het algemeen gemiddelde van de klachten (42%).

De gegrondheid van een klacht wordt getoetst aan de ombudsnormen. Voor wonen gaat het vooral om overtredingen van de norm 'redelijke behandelingstermijn' (61% van de gegronde klachten). Dat is beduidend meer dan in het algemene klachtenbeeld, waarin slechts 33% van de klachten betrekking hebben op de redelijke behandelingstermijn. 15% van de woonklachten waren gegrond omdat de informatieverstrekking van de overheid onvoldoende was, en 8% omdat er geen goede uitvoe-

ringspraktijk of nauwkeurigheid werd betracht door de administratie bij het beantwoorden van vragen van burgers of het nemen van beslissingen.

Ook op de regionale spreekuren, die begonnen zijn in 2003, is wonen het grootste onderwerp van klachten. Mensen klagen niet enkel schriftelijk, per mail of per telefoon, maar eveneens op de spreekuren van de Ombudsdienst het meest over wonen. Dat wijst erop dat het thema zeker de nodige aandacht vergt.

De heer Hubeau gaat ook even in op de werking van het klachtendecreet, dat op 1 juni 2001 door het Vlaams Parlement werd aangenomen. De Ombudsdienst begint na drie jaar de resultaten van dat decreet op het terrein te zien. Het decreet introduceerde de eerstelijnsklachtenbehandeling: de administratie probeert eerst zelf de klacht op te lossen via een klachtenbehandelaar. Als dat niet lukt, kan de burger naar de Ombudsdienst. Mensen die eerst naar de Ombudsdienst komen, worden begeleid naar de eerste lijn. Toch wordt er ook dan een dossier aangelegd en na 45 dagen, de termijn waarover de eerstelijnsklachtenbehandelaar beschikt volgens het decreet, neemt de Ombudsdienst het dossier weer op, om zeker te zijn dat het recht op klagen van de burger niet verloren gaat.

Het gevolg is dat het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst is gestabiliseerd. Dat is ook logisch aangezien nu een tweehonderdtal ambtenaren actief zijn in de klachtenbehandeling en daar heel wat wordt opgelost. Tot de Ombudsdienst komen thans de meer structurele en moeilijke dossiers. Vaak gaat het daarbij om klachten waarin niet meteen de administratie een verantwoordelijkheid draagt, maar die het gevolg zijn van neveneffecten van regelgeving van het Vlaams Parlement.

Na drie jaar klachtendecreet blijkt dat de regels goed worden opgevolgd. De mensen krijgen een ontvangstmelding. Iedere dienst heeft een klachtenbehandelaar. Men antwoordt binnen de 45 dagen. Toch worden klachten nog teveel gezien als iets vervelends en dat is begrijpelijk. De ombudsman hoopt evenwel dat op Vlaams niveau de cultuur om met klachten om te gaan verder zal verbeteren. Klachten zijn niet enkel negatief, zij bevatten ook een leeraspect.

2. Toelichting door mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

Mevrouw Annemarie Hanselaer legt uit dat de Ombudsdienst inzake wonen een drietal soorten ontvankelijke klachten ontvangt:

- 1) klachten over de heffing op leegstand en verkrotting;
- 2) klachten over sociale huur en sociale huisvestingsmaatschappijen;
- 3) klachten over tegemoetkomingen aan particulieren inzake wonen, huursubsidies en huisvestingspremies.

Mevrouw Hanselaer overloopt het klachtenbeeld 2003 aan de hand van vier algemene aanbevelingen die de Ombudsdienst in zijn jaarverslag formuleert inzake huisvesting.

Leegstand en verkrotting

Een eerste aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst heeft betrekking op de leegstands- en verkrottingsdossiers. In 2003 ontving de Ombudsdienst 432 klachten over de heffing op leegstand en verkrotting. Daarvan waren er 143 klachten in tweede lijn, klachten die dus bij de Ombudsdienst zelf zijn behandeld. De behandeling van die klachten resulteert in volgende aanbeveling: “De Vlaamse overheid moet dringend het heffingsdecreet inzake leegstand en verkrotting herzien en daarbij de aanbevelingen onderzoeken die de Vlaamse Ombudsdienst heeft geformuleerd op grond van het klachtenbeeld.”.

De wijziging van het decreet is inmiddels gebeurd: het decreet kwam er op 7 mei 2004 en verscheen in het Belgisch Staatsblad van 5 augustus 2004. Ook de besluiten ter uitvoering zijn genomen. Er is duidelijk rekening gehouden met een aantal aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst, die overigens is gehoord in de commissie in de aanloop tot het nieuwe decreet.

De Ombudsdienst had acht specifieke aanbevelingen met betrekking tot de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen. Mevrouw Hanselaer onderzoekt in hoeverre met die aanbevelingen is rekening gehouden in het nieuwe decreet.

Specifieke aanbeveling 1: “In geval van leegstand is het aangewezen aan de houder(s) van het zakelijk recht de gelegenheid te geven om binnen een

bepaalde termijn de leegstand op te heffen zonder sanctie.” Het Vlaams Parlement heeft hieraan gehoor gegeven door te bepalen dat de heffing pas verschuldigd is wanneer een woning of een gebouw gedurende twaalf maanden is opgenomen op de inventaris, daar waar vroeger de opname onmiddellijk een heffing met zich meebracht.

Aanbeveling 2: “De decretale termijn voor de inkohiering van de heffing is te lang. De verzending van het heffingsbiljet moet onmiddellijk aansluiten bij de inkohiering.”. In het nieuwe decreet staat dat de aanslag moet gevestigd worden binnen het kwartaal volgend op de twaalf maanden na de eerste opname.

Aanbeveling 3: “In geval van mede-eigendom moet elke mede-eigenaar zowel bij de inventarisatie als bij de plaatsing op de lijst en de inning van de heffing betrokken worden.”. In die zin bepaalt het gewijzigde decreet dat elke houder van een zakelijk recht moet betrokken worden bij de inventarisatie.

Aanbeveling 4: “Bij overdracht van een woning of een gebouw opgenomen op de inventaris moeten de verkrijger en de inventarisbeheerder door de instrumenterende notaris worden ingelicht over de opname op de inventaris.”. Zo staat het thans in het nieuwe decreet. Vroeger moest de eigenaar-overdrager de koper inlichten, hoewel hij vaak zelf de regelgeving niet kende.

Aanbeveling 5: “In geval van overdracht aan een nieuwe eigenaar zou het aantal jaren dat de woning of het gebouw op de inventaris staat weer op 1 moeten worden gebracht.”. Hiermee heeft het nieuwe decreet niet onmiddellijk rekening gehouden, maar volgens het besluit zal voor alle panden die zijn opgenomen voor 5 augustus 2004 een nieuw registratieattest verstuurd worden, zodat de teller voor die panden toch opnieuw begint te lopen.

Aanbeveling 6: “De termijn om bezwaar aan te tekenen tegen de heffing zou verlengd moeten worden tot 3 maanden: 1 maand is vaak te kort voor de heffingsplichtige om zich goed in te lichten en alle nuttige bewijsstukken te verzamelen om de heffing te weerleggen.”. Het gewijzigde decreet voorziet in een bezwaartermijn van drie maanden.

Aanbeveling 7: “In de praktijk wordt overmacht zo eng geïnterpreteerd dat bijna geen enkele heffingsplichtige daarvoor in aanmerking komt. Het

decreet voorziet beter in een ruimer concreet toetsingskader voor overmacht.”. Hierop is in het gewijzigde decreet ingegaan door te bepalen dat een commissie in het leven wordt geroepen die vragen tot vrijstelling in overmachtsituaties moet beoordelen.

Aanbeveling 8: “Ook niet-vergunningsplichtige werken zouden een schorsing moeten doen ontstaan voor de heffing.”. Ook hieraan heeft het decreet gevolg gegeven, want niet alleen werken met een bouwvergunning maar ook werken met een gedetailleerd renovatieschema komen thans in aanmerking voor een schorsing van de heffing.

Algemeen met betrekking tot de heffing stelde de Ombudsdienst in het verleden vooral een groot probleem vast van gebrek aan informatie voor heffingsplichtigen. In het gewijzigde decreet zijn een aantal bepalingen opgenomen waarin de decreetgever vraagt om de heffingsplichtige meer te informeren, niet alleen over de opname op de inventaris maar ook over de gevolgen daarvan. Zo wordt de houder van het zakelijk recht nu reeds bij de opname op de inventaris verwittigd van de heffing die zal volgen. De Ombudsdienst hoopt dat de Vlaamse overheid de kans zal grijpen de betrokkenen goed te informeren en mee te zoeken naar een oplossing voor het leegstands- en verkrottingsprobleem in kwestie. Een zware opgave ligt hier, volgens mevrouw Hanselaer, bij de inventarisbeheerders van de gemeenten en de provinciale buitenafdelingen van administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen.

In het nieuwe decreet zijn eveneens ‘standstillbepalingen’ opgenomen, waardoor voor 2002 en 2003 de heffingen onbestaande zijn. Dat doet bij de Ombudsdienst de hoop rijzen dat men de achterstand in de behandeling van hangende bezwaarschriften drastisch zal kunnen inlopen. In februari 2004 waren er toch nog 7.269 bezwaarschriften hangende.

Hierbij wil de Ombudsdienst toch nog opmerken dat ABAFIM de verzoekschriften niet behandelt volgens het chronologische FIFO-beginsel (*first in first out*). Daardoor zagen sommige burgers de intresten (0,5 % per maand) zeer hoog oplopen. Bovendien heeft de administratie aan verscheidene burgers een verjaringsstuitend dwangsbrief betekend om de verjaring van de heffing tegen te gaan, terwijl men ondertussen bezwaarschriften van een veel latere datum al had behandeld. Dat geeft

een wrange indruk. De kosten van een dergelijke betekening zijn ten laste van de heffingsplichtige, hoewel het eigenlijk de overheid is die er niet is in geslaagd de bezwaarschriften binnen een redelijke termijn af te handelen. In die dossiers gaat het om zeer onredelijke behandeltermijnen van soms 4 tot 5 jaar. Nochtans was er in het oorspronkelijke leegstandsdecreet sprake van een behandeltermijn van een bezwaarschrift van 6 maanden. Over het aanrekenen van de intresten en over de verjaringstuitende dwangsbrieven heeft de Ombudsdienst heel wat boze mensen aan de lijn gehad. De administratie gaat niet in op verzoeken tot terugbetaling van die betekeningkosten; dat gaat al vlug om een paar duizend frank deurwaarderskosten. In een aantal gevallen was er zelfs nog meer verwarring omdat de deurwaarder meende dat hij ook tot inning van de heffing zelf moest overgaan.

Sociale verhuring

Een tweede algemene aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst betreffende wonen is de volgende: de Vlaamse overheid moet inzake sociale verhuring zorgen voor duidelijke informatie over de huurprijsberekening en over de mogelijkheid om huurlasten aan te rekenen aan de huurder. Veel huurders hebben vragen over de huurprijs en de lastenberekening. Die vragen zijn toegenomen doordat de socialehuurprijzen zeer sterk zijn gestegen in de laatste jaren. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor een open en ruim informatiekanaal voor de sociale huurders.

Een derde algemene aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst met betrekking tot wonen betreft de regelgeving inzake sociale verhuring. De Ombudsdienst vraagt dat de Vlaamse overheid zou onderzoeken of bij sociale verhuring het woonrecht niet kan worden overgedragen aan inwonende erfgenamen die voldoen aan de objectieve criteria die gesteld worden aan sociale huurders. Mevrouw Hanselaer haalt twee schrijnende gevallen aan waarbij volwassen kinderen die zelf een sociale woning huurden, de huur opzegden om bij een ouder te gaan wonen in de sociale huurwoning van die ouder. In beide gevallen was hierdoor een sociale huurwoning vrijgekomen. De ouder overleed en het inwonend volwassen kind heeft volgens de bestaande reglementering geen huurrecht. Dat is eigenaardig, aangezien in het gemene huurrecht het overlijden geen einde stelt aan de huurovereenkomst. De sociale huurder, die vaak financieel en

sociaal zwakker staat, heeft dus minder rechten dan de huurder in het gemene huurrecht.

Mevrouw Hanselaer signaleert ten slotte in de sociale verhuuring toenemende klachten over de kwaliteit van de verhuurde woningen. De Ombudsdienst ervaart in het lopende jaar 2004 een verdere stijging van dat soort klachten.

Tegemoetkomingen aan particulieren inzake wonen

De vierde algemene aanbeveling inzake wonen in het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst heeft betrekking op de financiële tegemoetkomingen aan particulieren voor huisvesting: “De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen inzake huisvesting tijdig na te komen.”. In de tweede helft van 2003 ontving de Ombudsdienst verscheidene klachten van mensen die hun huursubsidie of premie niet tijdig hadden ontvangen ingevolge de tijdelijke opschorting van uitbetaling in uitvoering van de begrotingsrichtlijn van 7 augustus 2003 van de Vlaamse minister van Begroting. Mevrouw Hanselaer vindt het te betreuren dat net ook financieel zwakkere groepen getroffen worden door een dergelijke begrotingsmaatregel.

Een tweede aandachtspunt bij die klachten over financiële tegemoetkomingen heeft te maken met de afschaffing van de “verzekering tegen inkomstenverlies”. Die verzekering is in 2003 vervangen door een nieuw stelsel van “verzekering gewaarborgd inkomen” en er is wat misgelopen met de overgangsbepalingen. Bepaalde aanvragers kwamen daardoor voor geen van beide systemen in aanmerking. Men heeft dat elegant opgelost door de overgangsmaatregelen te verlengen. Maar de Ombudsdienst dringt er toch op aan om in de toekomst de gegadigden goed te informeren en een redelijke tijdspanne te laten bij vermindering of afschaffing van premies of bij overstap naar een nieuw stelsel.

3. Algemene conclusies door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman

De heer Bernard Hubeau wijst in het Jaarverslag op het belangrijke deel 5, waarin een reeks algemene aanbevelingen worden gepuurd uit de verschillende thema's. Er zijn negen groepen aanbevelingen waarvan enkele bijzonder van toepassing zijn op

de sector wonen. Zo ijvert de Ombudsdienst voor redelijke behandeltermijnen bij de overheid. De heer Hubeau meent dat daarvoor in het nieuwe leegstandsdecreet een oplossing zou gevonden zijn, maar alles hangt af van wat er in de praktijk gebeurt. De termijnen zijn nu decretaal verankerd. Het blijft evenwel afwachten of de Vlaamse overheid dank zij de standstill van twee jaar, erin slaagt de hangende dossiers uit het verleden af te handelen en de nieuwe dossiers niet opnieuw te laten verzanden in onredelijk lange termijnen.

Een andere groep aanbevelingen gaat over de coördinatie en de verwerking van gegevens. In het verleden zijn inzake inventarisatie zeer veel fouten gemaakt, die dan door voornoemde onredelijke termijnen niet tijdig werden gecorrigeerd. De ombudsman hoopt dat in de toekomst de kwaliteit van gegevensuitwisseling – in tijden van e-government moet dat toch lukken – zal verbeteren en dat fouten sneller worden rechtgezet zodat de betrokken mensen niet jaar na jaar op grond van diezelfde foute gegevens verkeerde aanslagbiljetten met de nodige bezwaren moeten pareren.

Een ander aandachtspunt gaat over informatieverstrekking, communicatie en actieve begeleiding op maat. De heer Hubeau wijst op een zeer positief project bij de administratie, dat te maken heeft met de premies inzake huisvesting. Dienaangaande heeft de Ombudsdienst vroeger gepleit voor begeleiding op maat; dat wil zeggen dat men de gegevens van de burger interpreteert en eventueel extra gegevens opvraagt om de mensen die recht hebben op iets in die positie te brengen. De Ombudsdienst ervaart nu dat de buitenafdelingen van AROHM een soort checklist hebben opgesteld van mogelijke extra vragen die aan de burger moeten gesteld worden om te kijken of zij niet in aanmerking komen voor een huisvestingspremie.

De ombudsman wijst erop dat inzake wonen ook de wetgevingskwaliteit en de neveneffecten van regelgeving een grote rol spelen. De heer Hubeau blijft daarbij pleiten voor een stroomlijning van de verschillende heffingen. Zo vindt hij het niet wenselijk dat de heffing op leegstaande bedrijfsruimten een regeling blijft die afwijkt van de nieuwe heffing op leegstaande woningen en gebouwen.

Voorts dringt de Vlaamse Ombudsdienst aan op de noodzakelijke invulling van de basisregelgeving. Het dringendst is het nieuwe uniforme so-

cialehuurbesluit waarvan al zo lang sprake is en waarvoor al zoveel initiatieven zijn genomen door de opeenvolgende Vlaamse ministers, maar dat onuitgevoerd blijft. En ten slotte trekt de heer Hubeau de aandacht op de niet-tijdige uitbetaling van een aantal tegemoetkomingen voor wonen. Daaruit blijkt dat een decretaal of reglementair kader niet altijd volstaat om de Vlaamse overheid ertoe te brengen haar eigen regelingen tot uitvoering te brengen. Dat brengt voor de burger een enorme mate van onzekerheid met zich mee, aldus de heer Hubeau.

Een laatste groep algemene aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst betreft fiscaliteit en invordering. Ook hiervoor pleit de heer Hubeau voor een invorderingsbeleid op maat. Daarnaast wil hij de overmachtrekening geobjectiveerd zien. Hij noemt dat een pleidooi om ook bij fiscaliteit te streven naar klantvriendelijkheid. Als er moet gesanctioneerd worden en als er belastingen moeten worden geïnd, denkt men nogal vlug dat klantvriendelijkheid niet belangrijk is. De Ombudsdienst is ervan overtuigd dat heffingen meer aanvaardbaar kunnen gemaakt worden door de wijze waarop men te werk gaat. Een deel van die aanbevelingen zijn gerealiseerd in het leegstandsdecreet, maar er blijft zeker nog veel te doen, aldus de heer Hubeau.

4. Bespreking

Mevrouw Veerle Heeren bedankt beide sprekers voor hun verhelderende uiteenzetting. Zij verwijst naar het leegstandsdecreet, dat is aangepast en waarbij de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst een dankbare inspiratiebron waren. In die zin is het werk van de Ombudsdienst ook een dienstverlening aan het parlement. Heel terecht noemt spreker de aanmerkingen van de Ombudsdienst over het uitblijven van het socialehuurbesluit. Zij hoopt dat er in de komende maanden een nieuw socialehuurbesluit komt en vraagt naar suggesties dienaangaande van de Ombudsdienst op basis van klachten die daarover zijn binnengekomen.

De heer Jan Penris vraagt in algemene zin naar de evolutie van woonklachten sinds het afsluiten van het Jaarverslag 2003. Hij is vooral benieuwd naar de klachten die verband houden met het nieuwe leegstandsdecreet.

De heer Bernard Hubeau vindt het te vroeg om over het nieuwe leegstandsdecreet euforisch te worden. Er zijn nog een aantal knelpunten niet opgelost. Bovendien zitten we nu in een periode van standstill. Eigenlijk moet men wachten tot begin 2005 om te zien of er zich opnieuw een stroom klachten ontwikkelt op het moment dat de eerste problemen opduiken. Verschillende steden en gemeenten werken een eigen leegstandsbeleid uit en het verleden heeft, volgens de heer Hubeau, uitgewezen dat het voeren van een eigen lokaal leegstandsbeleid niet altijd een garantie was om leegstand en verkrotting doeltreffend te bestrijden. Wat dat betreft, zijn in 2004 niet zoveel klachten meer binnengekomen behalve dan betreffende hangende dossiers.

Wat het socialehuurbesluit betreft, ziet de heer Hubeau twee zaken. Er is het traditionele socialehuurbesluit voor de sector van de socialehuurwoningen en er is het uniforme socialehuurbesluit waarvan de Vlaamse Wooncode een gemeenschappelijke regeling wil maken voor alle publieke wooninitiatieven, dus ook OCMW-woningen en woongelegenheden van socialeverhuurkantoren. Dat tweede aspect is nog altijd niet geregeld. Woningen van het OCMW of van de stad vallen onder de gemeenrechtelijke huurreglementering, het burgerlijk wetboek. De ombudsman noemt dat niet gezond, omdat het woningen zijn waarin publieke middelen zijn ingebracht. Niet alle regels van de sociale huur in de enge betekenis zijn daarop toepasbaar. Dat is gewoon een lacune in de regelgeving.

Over de beleidskeuzes die moeten gemaakt worden m.b.t. het socialehuurbesluit voor de socialehuisvestingsmaatschappijen, wil de heer Hubeau zich niet uitspreken. Of men de inkomensgrenzen voor kandidaat-huurders ruim open moet gooien of juist verengen, is een spanning die in het verleden altijd heeft gespeeld. Maar de spreker wil wel de aandacht vestigen op de noodzaak iets te doen tegen de ondoorzichtigheid van de berekening van huurprijzen en huurlasten en tegen de onduidelijkheid over wie welke herstellingen moet doen. Dat zijn klachten die blijven komen. Klachten die in toenemende mate binnenkomen, zijn klachten over de kwaliteit van de sociale woningen. Een groot deel van het patrimonium is verouderd en die kwaliteitsproblemen beginnen nu meer en meer boven te komen, aldus de ombudsman.

De heer Hubeau signaleert ook heel wat klachten over privé-huur. Voor de burger is het niet altijd duidelijk bij welke instantie men te recht kan met zijn klachten. Het is veel mensen niet duidelijk dat de Vlaamse Ombudsdienst er enkel is voor klachten over de Vlaamse overheid. Wat de klachten in de socialehuursector betreft, ervaart de Ombudsdienst dat de lokale socialehuisvestingsmaatschappij, die nochtans de enige gesprekspartner is voor de huurder, heel vaak tekortschiet wat klantvriendelijkheid betreft. Veel maatschappijen leven nog in het voormoderne tijdperk. Zij zijn niet mee met de moderne opvatting van de Vlaamse Gemeenschap inzake communicatie. Er bestaan wel regels, maar de toepassing laat in de praktijk heel wat te wensen over. Bepaalde socialehuisvestingsmaatschappijen zijn niet altijd bereid duidelijke informatie te verschaffen en bijvoorbeeld praktische oplossingen te zoeken voor bepaalde herstellingen.

Mevrouw Dominique Guns verwondert zich erover dat niet alle socialehuisvestingsmaatschappijen een klantvriendelijk communicatiebeleid voeren.

Mevrouw Annemarie Hanselaer bevestigt die vaststelling. Een probleem is dat de socialehuisvestingsmaatschappij dikwijls rechter en partij is. Onlangs kwam bij de Ombudsdienst een klacht binnen van een huurder, die bij beëindiging van een huurovereenkomst voor niet minder dan 2.300 euro kosten aangerekend kreeg voor huurherstellingen en zogenaamde huurschade. Die huurder moet aan de socialehuisvestingsmaatschappij zelf gaan vragen of dat allemaal terecht is, waarbij die maatschappij rechter en partij is. Volgens mevrouw Hanselaer is er nood aan een objectieve bron.

Mevrouw Hanselaer vertelt nog een andere anekdote ter illustratie van het gebrek aan klantvriendelijkheid bij bepaalde socialehuisvestingsmaatschappijen. In opdracht van een huurder vroeg een advocaat aan een maatschappij om toe te lichten hoe de huurprijs werd berekend en waarom die zo sterk was gestegen in de laatste twee jaar. De maatschappij antwoordde die uitleg slechts te willen verschaffen tegen een ereloon van 200 euro per uur. Volgens mevrouw Hanselaer wijst die anekdote erop dat er iets mis is met de informatieverschaffing bij verschillende socialehuisvestingsmaatschappijen. Het is vaak heel moeilijk voor de huurder om bij de maatschappij objectieve informatie te bekomen.

Volgens *de heer Bernard Hubeau* is het dikwijls meer een kwestie van mentaliteit dan dat er goede regels zouden ontbreken. Hij ontwaart wel een zekere verbetering. In Antwerpen ziet hij de opkomst van nieuwe zaakvoerders die het belang van informatie beseffen. Goede informatie leidt tot het vermijden van klachten. Een burger is bereid te betalen wanneer hij ervan overtuigd is dat het rechtvaardig is. Maar als hij wandelen wordt gestuurd bij elke vraag om uitleg – wat vroeger de regel was –, aanvaardt de burger dat niet en de ombudsman vindt dat hij daarin gelijk heeft.

Mevrouw Cathy Berx beaamt de opmerking van de heer Hubeau dat wat het leegstandsdecreet betreft, niet alle problemen opgelost zijn. Zij vraagt zich af of de procedures bij de leegstandsheffing niet al te veel klachten en bezwaren in de hand zullen werken. Zijn die procedures niet te zwaar? Zoals de Ombudsdienst stelt mevrouw Berx vast dat alsmaar meer gemeenten de overeenkomst met het Vlaams Gewest opzeggen, niet meer willen optreden als inventarisbeheerder en een eigen systeem van leegstandsheffing kiezen. Heeft dat te maken met zwaarte van de procedure en de vele mogelijkheden om klachten en bezwaren in te dienen? Mevrouw Berx vraagt of het denkbaar en nuttig zou zijn om die gemeenten vanuit het gewest te gaan ondersteunen.

Mevrouw Annemarie Hanselaer zegt dat men moet afwachten wat het nieuwe decreet in de praktijk zal teweegbrengen. Zij wijst erop dat in het besluit is bepaald dat alle panden op de lijst een nieuw registratieattest moeten krijgen tegen augustus 2005. De teller wordt als het ware terug op nul gezet voor al die panden, ook voor de panden die al op de lijst stonden. De eigenaars krijgen daar toch wel een nieuwe kans om aan de heffing te ontsnappen. Mevrouw Hanselaer vindt het goed dat de mogelijkheid gegeven wordt om reeds in het stadium van de registratie een procedure te beginnen. Die kans bestond in het verleden ook wel, maar werd nauwelijks gebruikt door de heffingsplichtige. Die schreef dan een briefje dat hij aan het verbouwen was en dacht daarmee dat alles in orde was, ten onrechte. Met het nieuwe decreet moet de inventarisbeheerder binnen een bepaalde termijn reageren op een bezwaar of het wordt geacht ingewilligd te zijn, waardoor het pand dan niet op de inventaris terecht komt. Mevrouw Hanselaer acht het uitstekend dat de procedure zorgvuldig is uitgewerkt.

Wat blijft, is de problematiek van de hangende bezwaarschriften, op dit moment nog een paar duizend. Voor het overige moeten wij wachten op wat het decreet geeft in 2005. Er zijn inderdaad een aantal gemeenten, zoals de stad Antwerpen, die het inventarisatiewerk overhevelen naar het Vlaamse Gewest omwille van de kosten. Ook wat dat betreft, is het wachten op de praktijk.

De heer Bernard Hubeau vraagt het nieuwe leegstands- en verkrottingsdecreet een kans te geven. Hij gaat wat dieper in op de waarschuwing voor overregulering van mevrouw Berx. De fiscaliteit die uitgaat van de Vlaamse overheid noemt hij een vrij organisch gegroeid geheel. Heffingen en belastingen zijn druppelsgewijs overgeheveld naar het Vlaamse niveau. Voor de heer Hubeau is het niet slecht dat procedurestappen die normaal zijn bij fiscale inningen, ook op de leegstandsheffing worden toegepast. Dat veronderstelt dan wel – zeker in het kader van beter bestuurlijk beleid – dat er een volwassen Vlaamse fiscale administratie wordt opgebouwd. Door die druppelsgewijze overdracht en opbouw is Vlaanderen daar niet zo op voorzien, en straks krijgt Vlaanderen ook nog eens de registratierechten en de verkeersbelasting. Voor de ombudsman is de leegstandsheffing een beetje een voorbeeld van hoe het niet moet. Er is niet alleen nood aan een volwaardige fiscale procedure door regelgeving maar ook aan voldoende ondersteuning aan de uitvoeringsorganisatie, en die ontbreekt nog vaak.

Mevrouw Caroline Gennez vraagt of er klachten binnenkomen over discriminatie op de private huurmarkt. Zij zou het ook interessant vinden een overzicht te krijgen van de binnengekomen klachten die niet direct onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst vallen. Wat de huurproblemen betreft, is er immers een verstrengeling tussen de federale en de Vlaamse aspecten.

De heer Bernard Hubeau antwoordt dat de Ombudsdienst heel veel vragen binnenkrijgt die niet bestemd zijn voor de Vlaamse Ombudsdienst, ook zelfs vragen over justitie, over de huurproblematiek op de privé-markt, en over consumentenproblemen. Zijn medewerkers moeten soms de neiging bedwingen om het zelf allemaal te gaan uitzoeken, maar dat kan uiteraard niet. Daarom heeft de Ombudsdienst een vrij volledige doorverwijskaart uitgewerkt, waarop ook allerhande verenigingen en bonden, sociale verhuurkantoren, justitiehui-

zen, OCMW-rechtshulpdiensten, enzovoort staan vermeld. De Ombudsdienst streeft een zo gericht mogelijke doorverwijzing na, om te vermijden dat de burger van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Die vragen komen meer op spreekuren dan schriftelijk. Dat bewijst dat de Ombudsdienst toch een vrij goed opendeursysteem heeft, aldus de heer Hubeau. Die directe doorverwijzingen worden geteld per thema. Een verdergaande ontleding van de achterliggende problemen zou de Ombudsdienst te veel verwijderen van zijn opdracht. Toch stelt ook hij vast dat wonen voor de mensen een basisbehoefte vormt en zo belangrijk is dat zij het onderscheid in klachtenbehandeling tussen de publieke en de private sector niet zo doorhebben. Daar komen inderdaad veel vragen over. Hij overweegt om uit de gegevens van de verwijzingen met betrekking tot de privé-huurmarkt, in de toekomst toch enkele grote lijnen te distilleren.

De verslaggever,

Cathy BEX

De voorzitter,

Jan PENRIS
