



Jaarverslag 2015

MEE DEEL
ZIJN VAN DE
OPLOSSING

**Commissie voor Wonen,
Armoedebeleid en Gelijke Kansen**

12 mei 2016

Inhoud

I.	Uittreksel uit <u>Jaarverslag 2015 Vlaamse Ombudsdienst</u>	
-	Inleiding: Leeswijzer	3
-	Wonen, Gender en Armoede	4
II.	Uittreksel uit <u>Klachtenboek 2015</u>	
-	Agentschap Wonen-Vlaanderen Klachtenboek p. 272 t.e.m. p. 280.....	13
-	Sociale Huisvestingsmaatschappijen Klachtenboek p. 681 t.e.m. p. 947 Tabel met aantal klachten	22

De eigenlijke rapporten zijn raadpleegbaar op www.vlaamseombudsdienst.be in de rubriek 'Documentatie' van het Klachtenboek 2015

Leeswijzer

1. Ook dit jaar is het jaarverslag afgestemd op de werking van het Vlaams Parlement: de verschillende hoofdstukken zijn ingedeeld volgens het werkterrein van de verschillende parlementaire commissies. Daarbij richt het eerste hoofdstuk zich op de parlementaire commissie Mobiliteit, omdat het Vlaams Klachtenboek het grootste aantal klachten rapporteert bij deze parlementaire commissie. De volgorde van de verdere hoofdstukken respecteert daarna de dalende volgorde van het aantal gerapporteerde klachten in het Vlaams Klachtenboek.

Want inderdaad, u leest dit jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst in samenhang met het Vlaams Klachtenboek 2015. Dat boek is de door de Vlaamse ombudsman telkens op 1 maart vrijgegeven bundeling van de rapporteringen die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid elk jaar zelf maken over hun eigen klachtenmanagement. Die Klachtenboeken, en dus ook het Klachtenboek 2015, vindt u op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek "documentatie".

De inhoudelijke hoofdstukken van dit jaarverslag respecteren vooral ook de filosofie achter het bestaan van deze klachtendiensten. Zij vormen namelijk de ware spil van een steeds betere omgang met ontevredenheid over de dienstverlening door de Vlaamse overheid. Verschillende beleidsdomeinen zijn in 2015 aan de slag gegaan met de Servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst. Die servicemeter is het instrument, dat de Vlaamse ombudsman ontwikkelde, om de kwaliteit van hun klachtenmanagement te evalueren. Daarom vindt de lezer in dit jaarverslag tal van verwijzingen naar het Klachtenboek.

2. Voorts wil dit jaarverslag een aantal thema's onder de aandacht brengen van parlement en regering. Om één en ander bevattelijk te houden, kiest de Vlaamse Ombudsdienst er nu al enkele jaren voor om toch vooral de dynamiek van ons werk te brengen, zonder al teveel in herhaling te vallen. Dit jaar bijvoorbeeld, legt het jaarverslag – gelet op de ontwikkelingen in het jaar 2015 – een wat grotere nadruk op mensenrechten en armoede.

Aan de andere kant gaat dit jaarverslag niet in op al bij het Vlaams Parlement bekende informatie, zoals onze jaarplanning of onze eigen begroting en rekeningen, die aan bod komen in aparte parlementaire stukken (met telkens het vaste nummer 45). Dit jaarverslag heeft ook maar summier aandacht voor klachtenbeelden die voldoende onder de aandacht zijn van het parlement.

Dit jaarverslag somt ook niet alle 316 individuele verzoeningen op waarover we het hele jaar communiceren via onze bekende kanalen, www.vlaamseombudsdienst.be en de verschillende sociale media van de Vlaamse Ombudsdienst.

Wonen (viceminister-president Liesbeth Homans)**2.298 klachten in Klachtenboek 2015 (op respectievelijk p. 250 tot 278 en p. 681 tot 947 (SHM's))**

– <i>Ontevredenheid bij Wonen in 2015: de renovatiepremie</i>	23
– <i>Sociale huur: 1800 klachten, terwijl het er 10.000 moeten zijn</i>	24
– <i>Aanbod Sociale woning #komafmetkafka</i>	26

Ontevredenheid bij Wonen in 2015: de renovatiepremie

1. Infolijn 1700 telde in 2015 bijna 13.000 contacten rond wonen. De top drie is: de renovatiepremie (2650 vragen) de huurpremie en de huursubsidie (2379 vragen) en de verzekering gewaarborgd inkomen (1503 vragen). De sociale huurder belde 500 maal naar 1700 voor informatie over sociale huur. De interne klachtenbehandelaars over Wonen hebben in 2015 samen dik 2000 klachten behandeld, dat is een stijging met bijna 400 klachten tegenover 2014.

Het is vrij merkwaardig dat het klachtenrapport van Wonen-Vlaanderen vermeldt dat er geen uitschieters waren in 2015. In totaal tekende Wonen-Vlaanderen 339 geregistreerde oproepen, met inbegrip van 68 klachten over de nieuwe renovatiepremie. Over de inhoud van de klachten wordt niet veel vrijgegeven. Het kan bijna niet anders dan dat het vele ongenoegen over de renovatiepremie niet werd opgepikt als klacht, maar als vraag om informatie of als beleidsklacht.

Wonen in 2015 draaide immers helemaal rond de renovatiepremie, die lange tijd on hold stond. De aangekondigde fiscalisering van de premie kwam er niet en toen begin juli 2015 bleek dat de premie toch een afslanking zou ondergaan, voelden vele kandidaat-aanvragers zich onrecht aangedaan.

Om die reden, heeft ook de Vlaamse Ombudsdienst gevraagd om overgangsmaatregelen, die er uiteindelijk ook gekomen zijn. Op 1 februari 2016 stond de teller van het aantal nieuwe aanvragen op 8000, waarvan 2700 voor het overgangsregime. Na de nieuwe regels klopten nog een 20-tal verzoekers bij de ombudsdienst aan, die niet kunnen voldoen aan de overgangsvoorwaarden.

Wanneer een overheid in een premie-aangelegenheid werkt met een systeem van "de indiening van een dossier ná de werken" (en bij de renovatiepremie, gaat het over werken, gespreid over een relatief ruime termijn van 2 of 3 jaar), loopt de burger het risico dat de regels wijzigen tijdens de rit. Zonder voorafgaande melding, kan de overheid de potentiële aanvragers immers niet kennen en kan er niet gericht gecommuniceerd worden. Dit is meteen de belangrijkste actuele kritiek van de Vlaamse Ombudsdienst blijft hebben op de renovatiepremie.

Enkele verzoekers (dossiers 2015-4664; 2015-4548) dienden eind 2014 een aanvraag in voor een renovatiepremie en ontvingen een uitgestelde betaling in december 2015. Dit ligt duidelijk buiten de redelijke behandeltermijn. Ondanks uitdrukkelijke navraag door de Vlaamse ombudsman, kwamen er geen cijfers rond behandeltermijnen.

2. De klachtenbehandelaar van de VMSW (Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen) meldt 73 klachten, waaronder een betwisting van een schattingsverslag en voorts onvrede over het niet in aanmerking komen voor een sociale lening, misgelopen hypothecaire betalingen, de lange duur van de aanvraagprocedure en één burger betreurt ook dat het budget voor sociale leningen uitgeput was. Er waren ook klachten over één van de vele werven van de VMSW. Drie klachten over onvriendelijke VMSW-medewerkers neemt de VMSW op als aandachtspunt.

Sociale huur: 1800 klachten, terwijl het er 10.000 moeten zijn

3. Alle 100 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) in Vlaanderen brachten een intern klachtenrapport uit, goed voor zo'n 1800 klachten. Dit cijfer blijft ongeveer gelijk tegenover 2014. Maar 12 sociale huisvestingsmaatschappijen melden, ook in 2015, nog steeds 0 of 1 klacht. Dat is manifeste onderregistratie. Op basis van een extrapolatie van de werkelijk goed rapporterende sociale huisvestingsmaatschappijen, is de ombudsman nog steeds van oordeel dat de sector als geheel zwaar onder-rapporteert.

De opvolging van herstellingen en burenc conflicten staan bovenaan in de ranking. Klachten over een schrapping uit het inschrijvingsregister of een weigering van een aangeboden woning omwille van kwaliteitsgebreken, bereiken de interne klachtenbehandelaars duidelijk niet. Voor de eerste klacht is er een bezwaarmogelijkheid bij Toezicht (bv. 243 verhaalprocedures ingesteld in 2014) en het tweede voorbeeld wordt afgedaan als een weigering tout court.

Een aantal maatschappijen doet inspanningen op vlak van de klachtencaptatie: zo heeft Kempisch Tehuis uit Houthalen-Helchteren het voorbije jaar een online klachtenformulier ontwikkeld, andere maatschappijen werkten daar al mee. Een kleine steekproef (elke 10e maatschappij op 100 maatschappijen in alfabetische volgorde) leert ons het volgende:

- de Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij heeft geen website;
- zes maatschappijen verwijzen niet naar de klachten op hun site;
- drie maatschappijen doen dit wel: De Voorkempen heeft een meldpunt op de site, Eigen Haard uit Zwevegem verwijst naar de klachtbehandeling en de Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen heeft een online klachtenformulier.

Er is wel een algemene trend van beter informeren via de website, huurderskranten en huurdersbijeenkomsten, waardoor echte klachten beperkt kunnen blijven.

4. *Kwaliteit van sociale huurwoningen* – Via het visitatieproces wordt voor alle sociale huisvestingsmaatschappijen gemeten in welke mate hun patrimonium voldoet aan de normen van dubbele beglazing, dakisolatie en een energiezuinige verwarmingsinstallatie (de zogenaamde ERP 2020 normen). Daarnaast moet de maatschappij een goede meerjarige onderhouds- en renovatieplanning hebben, best gekoppeld aan een financieel plan. Tot voor enkele jaren hadden behoorlijk wat SHM's geen gedetailleerd zicht op de kwaliteit van hun eigen patrimonium. Die maatschappijen hebben dit recent in kaart moeten brengen.

Niettemin duiken er in het klachtenbeeld pijnlijke individuele situaties op.

Zo vraagt De Ideale Woning aan een bejaarde bewoonster om op eigen kosten een gaskachel – nota bene het enige verwarmingselement in de hele woning – te vervangen. Een vraag, die haaks staat op de ERP 2020-plicht. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst wordt er gezocht naar een andere, meer comfortabele woning (dossier 2015-1507).

De Ombudsdienst ging in 2015 langs bij een groot gezin in Nieuw Gent. Hun huis bleek vol vocht en schimmels. De Volkshaard ging akkoord om een ventilatiesysteem te plaatsen, ook de verwarming werd na veel aandringen hersteld (dossier 2015-363).

We gingen ook langs bij sociale huurders in het Pand, een historisch waardevol gebouw (oud klooster), waarin verschillende woningen van WoninGent. Ze zijn slecht geïsoleerd en beschikken over 1 gaskachel per wooneenheid. De renovatie van dit beschermd monument zit er niet in voor meteen (dossier 2015-4503).

Maar de problemen vallen nog meer op in een modern project Hollainhof, amper 15 jaar oud. Dit project verscheen in de architectuurbladen, maar vorig jaar ook in de krant met een muur vol schimmel. Vele bewoners klagen over insijpelingen langs ramen en daken. Hier stelt zich duidelijk de vraag naar derving van woongenot voor de huurders. WoninGent sust, maar geeft geen duidelijke antwoorden (dossier 2015-453).

In dossier 2015-895 klaagt de verzoeker over vocht en schimmel in zijn woning. De SHM Goed Wonen Rupel belooft een andere woning toe te wijzen en dat gebeurt ook effectief in november 2015.

Ten slotte, zag de Vlaamse ombudsman bij twee sociale verhuurkantoren (SVK's) hoe de onderhuurder de huursubsidie misloopt, omdat de gehuurde woning binnen de negen maanden niet aan de kwaliteitsvereisten voor woningen voldoet, wat een voorwaarde is om huursubsidie te kunnen krijgen (dossier 2016-7). In dit concrete geval was het SVK zo overtuigd van de subsidie, dat ze naar de huurder toe werd voorgefinancierd door het SVK. Het SVK moet die honderden euro's nu terugvorderen van de huurder.

5. *Leren uit klachten?* – Na al die jaren "leren uit klachten" duiken er nog steeds problemen op over de afrekeningen op het einde van de huur.

Een huurster uit Sint-Niklaas moet de kosten voor het uitbreken van de dampkap betalen, die er volgens haar al hing bij de aanvang van de huur (dossier 2015-4705). Na tweemaal aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst laat de maatschappij die kost vallen. Bij de afrekening van een huurovereenkomst bij WoninGent, blijkt er al jaren een positief saldo van meer dan 700 euro ten gunste van de huurder te zijn op de lopende huurdersrekening. WoninGent vindt het blijkbaar heel normaal dat dit niet vroeger werd terugbetaald (dossier 2015-3883). De huurder moet ook geld betalen voor het verwijderen van een kookvuur, dat hij zelf wilde laten staan voor de volgende huurder.

Die incidenten blijven opduiken, hoewel vele maatschappijen goede praktijken ontwikkeld hebben voor dit proces: vóór de plaatsbeschrijving gaat ie-

mand van de maatschappij ter plekke, die samen met de huurder overloopt wat er best nog in orde kan worden gebracht en welke herstellingen ten laste van de huurder zullen vallen. Zo komt die huurder niet voor onaangename verrassingen te staan. Ook de afrekeningen zijn dan transparant en duidelijk.

In een betwisting rond een dubbel betaalde brandverzekering (zowel de sociale huurder zelf, als de maatschappij de SWAL uit Leuven, bleken een hele tijd lang samen hetzelfde risico te hebben verzekerd), heeft de Vlaamse Ombudsdienst een minnelijke vergoeding van 200 euro voor de huurder bekomen. De maatschappij ging ook akkoord om in haar nieuwsbrief te communiceren over de brandverzekeringplicht voor de huurder, zodat er geen misverstanden meer kunnen zijn over dit item.

Aanbod sociale woning #komafmetkafka

- 6.1. De Vlaamse Ombudsdienst dringt al jaren aan op het digitaliseren van de premie-aanvraag voor wonen. In 2016 is dit nog niet gerealiseerd. Bij de energiepremie wordt de digitale aanvraag net gestimuleerd. Bij die premies zien we dan weer geen beroepsmogelijkheid in geval van weigering.
- 6.2. Anno 2016, verloopt het aanbod van een sociale huurwoning via de klassieke brief per post. Wanneer de kandidaat-huurder niet reageert, wordt hij verondersteld het aanbod te weigeren. Deze manier van communiceren ligt moeilijk en is in het verleden ook al door de Vlaamse Ombudsdienst in vraag gesteld.

Sinds 2012 zijn de gevolgen van zo'n gemiste of nooit aangekomen brief nog veel groter omdat de huurpremie (noot: dat is de premie, die uitgekeerd wordt aan al wie te lang op een wachtlijst sociale huur staat) bij een eerste geweigerd aanbod wegvalt.

In dossier 2016-24 stelt de kandidaat-huurder dat hij die brief nooit heeft ontvangen, maar de Gentse Haard blijft er bij dat de brief naar het juiste adres is gezonden.

De Vlaamse Ombudsdienst kan de sociale huisvestingsmaatschappijen alleen maar warm aanbevelen om bij belangrijke communicatie met (kandidaat)huurders nog andere kanalen in te zetten dan die ene brief per gewone post; en ook gebruik te maken van mail, sms of gewoon even bellen met een duidelijke boodschap.

Sommige maatschappijen zetten het sms-bericht in om een huurder op een huurachterstal te wijzen. Waarom dit middel dan niet inzetten op cruciale momenten zoals een woningaanbod of een dreigende schrapping uit het inschrijvingsregister?

De automatische toekenning van de huurpremie is mooi, maar werkt het zoals het zou moeten? Voor twee rechthebbenden liep het niet goed.

In beide gevallen gaat het om een verhuissituatie. De kandidaat-huurder verhuist twee dorpen verder en is zich niet bewust van het feit dat ze ook haar inschrijving bij de SHM moet wijzigen. Hierdoor tikt haar tijd om aanspraak te maken op een huurpremie niet. Vier jaar wachttijd zijn inmiddels

voorbij en ze kan geen aanspraak maken op de huurpremie (dossier 2016-352).

- 6.3. Wanneer men binnen Wonen naar automatische toekenning van rechten wil, moet men af van de tweejaarlijkse actualisatieprocedure van het inschrijvingsregister van de kandidaat-huurders bij sociale huur, die nog steeds verloopt via de gewone brief per post.

Voor de maatschappijen is het een hele administratieve procedure met telkens (soms tot tweemaal) aanschrijven van alle kandidaten en een (manuele) verwerking van al die gegevens.

Eind 2014 zijn er 120.000 unieke kandidaat-huurders in Vlaanderen (cijfers VMSW). Dit terwijl de inkomensgegevens, gezinssituatie en adresgegevens kunnen getoetst worden via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid en de aftoetsing op het moment van de inschrijving en van het aanbod van een woning kan gebeuren.

Uitdagingen voor Wonen

7. De grote uitdaging voor Vlaanderen op het vlak van wonen, ligt vanzelfsprekend buiten de scope van de Ombudsdienst: betaalbare huisvesting voor iedereen, in het bijzonder voor de kwetsbare groepen.

De Vlaamse Ombudsdienst verwijst ook naar de resolutie betreffende het faciliteren van nieuwe woonvormen aangenomen door de plenaire vergadering van 15 oktober 2015 waarin aan de Vlaamse Regering wordt gevraagd om werk te maken en onderzoek te doen naar innoverende woonconcepten.

Maar wat de automatische toekenning van rechten betreft, pleit de Vlaamse Ombudsdienst – alles afgewogen – voor de afschaffing van de actualisatie van het inschrijvingsregister voor sociale huur, door een betere afstemming met de Kruispuntbank Sociale Zekerheid en een verscherpte aftoetsing van de voorwaarden bij inschrijving en toewijzing van een woning.

Gender en Armoede (viceminister-president Liesbeth Homans)

- *Borstreconstructie met eigen weefsel: Vlaanderen kan voorbeeld stellen.....* 29
- *Verdoken armoede: gespreid betalen.....* 31

1. Mensenrechten en Armoede zijn altijd al erg aanwezig geweest in het klachtenbeeld; herinner u bijvoorbeeld de aandacht uit het vorige jaarverslag 2014 voor de – zijn anti-spijbeldoel voorbijschietende – terugvordering van schooltoelagen, die enkel de financieel meest kwetsbaren onder ons treft.

Afgelopen jaar verleende de decreetgever aan de Vlaamse ombudsman een uitdrukkelijk extra mandaat inzake de bescherming van de mensenrechten: de Genderkamer werd vervolgens, sedert 1 september 2015, operationeel.

2. En er is nog een ander belangrijk gegeven uit 2015. Op 27 september 2015, legde de Verenigde Naties namelijk 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen vast. Bekeken vanuit het werk van de Vlaamse Ombudsdienst en het klachtenmanagement, valt dan met name onder meer te denken aan de vijfde tot de zevende doelstelling (op 17 doelstellingen), gewijd aan achtereenvolgens
 - het bereiken van gendergelijkheid en het meer macht geven aan vrouwen en meisjes (SDG 5);
 - het verzekeren van toegang tot water en sanitair voor iedereen (SDG 6);
 - het verzekeren van toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen (SDG 7).

Hierna een overzicht 2015 voor beide domeinen.

Gender

3. Tijdens de vier maanden dat de Genderkamer in 2015 actief was, hebben 20 burgers, een genderkwestie aan de Vlaamse ombudsman voorgelegd.

Dit leverde één verzoening op, tussen een transpersoon en een buschauffeur van De Lijn, die, zo luidde de klacht, niet gestopt was aan een halte (2015-02705). Verder oordeelde de Genderkamer onder andere over doelgroepzwemmen voor vrouwen en ook over een ING-campagnebeeld van een vrouw en een twintig jaar jongere man. In beide zaken wees ombudsvrouw Gender Annelies D'Espallier de discriminatie-aantijging af.

Daarnaast organiseerde de Genderkamer, in samenwerking met de betrokken Vlaamse overheidsdiensten, een online campagne, met als slogan "Gediscrimineerd? Spreek er over".

De campagne genereerde 3 miljoen weergaven op Facebook en 25.000 kliks op de gloednieuwe 'discriminatie melden'-pagina op vlaanderen.be. Er waren ook meer dan 3000 soms erg heftige reacties. De helft ervan had betrekking op het bericht "Word je gediscrimineerd bij het vinden van een nieuwe woonst?". Dat ook huurders recht hebben op gelijke behandeling, ligt voor sommige medeburgers duidelijk erg gevoelig.

In het verlengde van deze actie besloot de Genderkamer overigens om alvast de domeinnaam www.gediscrimineerd.be te kopen, want de vaststelling is ook hier dat al te gespreide overheidscommunicatie, ieder strikt vanuit zijn eigen bevoegdheidskader, niet werkt.

Voorts geeft het Vlaams Klachtenboek 2015 ook blijk van eerste afspraken, die de Genderkamer maakte met grote Vlaamse overheidsdiensten, rond betere registratie van de mensenrechtenproblematiek (zie bijvoorbeeld de aankondiging van De Lijn in het Klachtenboek 2015, p. 26, dat er een aparte codificatie komt voor de verschillende mensenrechten). Op andere plaatsen, dan weer, bevestigt het Klachtenboek eerdere vaststellingen (zie Klachtenboek p. 961 tot 963, waar de VDAB de eigen eerstelijnsresultaten bespreekt bij de 72 klachten uit 2015, waarbij verzoekers een aanvoelen van discriminatie signaleerden). Een anekdote misschien, maar toch mooi als signaal is de verbeteractie die ertoe leidde dat de VDAB nu "onderhoudsmedewerkers" gebruikt en niet langer "klusjesmannen" (Klachtenboek p. 963).

Tenslotte werkt de ombudsvrouw Gender aan een eigen Vlaamse Gender Equality Index. Dit instrument moet het Vlaamse genderbeleid structureel monitoren: dat kan van pas komen bij de objectivering van een aantal discussies.

Borstreconstructie met eigen weefsel: Vlaanderen kan voorbeeld stellen

4. De ombudsvrouw grijpt dit jaarverslag ook aan om te wijzen op de situatie van een Vlaams ambtenaar (dossier 2015-4458), die momenteel van de hospitalisatieverzekeraar van de Vlaamse overheid te horen krijgt dat de borstreconstructie met eigen weefsel, die ze na een amputatie liet uitvoeren, niet voor terugbetaling in aanmerking komt.

De ombudsvrouw Gender roept de viceminister-president Liesbeth Homans op om het been stijf te houden, tegen het woordgegochel van de verzekeraar in. De ombudsvrouw Gender denkt inderdaad dat juridisch niet vol te houden is dat de polis de daarvoor aangerekende ereloon-supplementen niet dekt, en vindt dat de Vlaamse overheid in dit dossier een niet mis te verstaan signaal kan en moet geven in deze gehele problematiek.

Armoede

5. De volgende klachtenbeelden tonen hoe armoede ook in Vlaanderen en ook in het werk van het klachtenmanagement en de Vlaamse ombudsman, heel erg aanwezig zijn.
- 5.1. *Uithuiszettingen* – In de commissie Wonen, Armoedebelid en Gelijke Kansen van het Vlaams Parlement was er in 2015 veel aandacht voor de uithuiszettingen bij woninghuur.

Binnen de sociale huur, want enkel daarvoor is de ombudsman en het Klachtenmanagement momenteel bevoegd, zijn de cijfers van uithuiszetting sterk teruggedrongen door het inzetten van preventieve woonbegeleiding en bemoeizorg door Centra Algemeen Welzijn.

Twee sociale huurders bedreigd met uithuiszetting na vonnis van de vrederechter, richtten zich in 2015 tot de Vlaamse Ombudsdienst. Hun vraag was om het vonnis (voorlopig) niet uit te voeren, omwille van het verzet/hoger beroep. Nieuw Sint Truiden (2015-873) ging akkoord. SHM Denderstreek (2015-831) heeft niet verder willen uitstellen, omdat er al een zeer lang traject met de huurster was afgelegd.

Maar ook zonder uithuiszetting, zijn er pijnlijke dossiers. We rapporteerden in ons vorig jaarverslag al over een gezin met zeven kinderen (1-16 jaar), dat al heel erg veel jaren lang in een noodwoning van het OCMW Eeklo woont en die helemaal niet aangepast is aan zo'n groot gezin. Ook in Landen (2015-187) woont een gezin met zeven kinderen in een drieslaapkamerwoning. De woning is duidelijk overbezet, maar de sociale huisvestingsmaatschappij heeft geen oplossing. En de Vlaamse Ombudsdienst? Ook die kan enkel vaststellen dat er niets verandert, terwijl oplossingen via modulair wonen toch mogelijk zouden moeten zijn.

- 5.2. *Afsluiting van de water- en energietoevoer* – De cijfers uit het Statistiekenrapport van de Vlaamse Milieumaatschappij zijn zorgwekkend. Elk jaar moeten ongeveer 3000 Vlaamse gezinnen het – soms langdurig – stellen zonder leidingwater, ondanks de bescherming die de procedure bij de lokale adviescommissie (LAC) biedt.

Enkele pijnpunten in de LAC-procedure, zijn inmiddels weggewerkt. Uit de schaarse klachten over (dreigende) afsluitingen die de Vlaamse ombudsman zelf ontvangen heeft, konden eigenlijk weinig nieuwe lessen getrokken worden.

In één dossier leek het eerder te gaan om een inhoudelijke discussie dan om een sociale problematiek; de ombudsman heeft meermaals, maar vergeefs, aan de verzoeker mee trachten uit te leggen dat de aangerekende bedragen correct waren en hij de naderende afsluiting niet kan tegenhouden (die er uiteindelijk niet gekomen is). In een ander dossier volstond één mailtje naar Waterlink om billijke heraansluitingsvoorwaarden te verkrijgen. In een derde dossier was het ombudspleidooi gericht aan het OCMW, want de sociale functie van een drinkwatermaatschappij stopt ergens natuurlijk.

De afgesloten of bijna afgesloten klant vindt moeilijk de weg naar extra bijstand. Elk jaar staat in het Statistiekenrapport zelfs te lezen dat de meesten niet eens aanwezig zijn, op de LAC-zitting waarop hun dossier besproken werd. Het is dan ook positief dat met de steun van het departement LNE een project opgestart is, om onder meer uit te zoeken waarom klanten de uitgestoken hand van de LAC zo dikwijls niet zien of aannemen. Een en ander moet leiden tot een Code Goede Praktijk voor LAC's.

In afwachting daarvan kunnen we alvast de lectuur aanbevelen van het nieuwe tweejaarlijkse armoedeverslag 'Publieke diensten en Armoede' van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (<http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag8.htm>). De Vlaamse Ombudsdienst werkte het afgelopen jaar mee aan dit verslag en in hoofdstuk 6 wordt specifiek ingegaan op de problematiek van water- en energiearmoede.

Want ook de bekommernis over de stijgende kostprijs van de elektriciteitsfactuur kwam een heel jaar lang in talloze e-mails aan bod. Niet verwonderlijk, de VREG rekende uit dat de elektriciteitsfactuur voor een gezin met een gemiddeld verbruik op iets meer dan 1 jaar met meer dan 330 euro zal stijgen. De analyse over de verschillende maatregelen, zowel op Vlaams als federaal niveau, is al veelvuldig gemaakt en het is erg uitkijken nu naar het aangekondigde energie-armoedepplan van viceminister-president Annemie Turtelboom. De situatie is immers acuut want volgens de Vlaamse Armoedemonitor 2014 hebben in Vlaanderen 260.000 gezinnen af te rekenen met energie-armoede en leven 280.000 gezinnen oftewel 680.000 personen onder de armoederisicodrempel (60% mediaan inkomen).

- 5.3. De ongeveer 40.000 eigen waterwinners dan weer, moeten zich vooral zorgen maken over de kwaliteit van hun putwater: slechts 26% is zonder meer drinkbaar voor volwassenen en kinderen. Het 'Actieplan Putwater' van de VMM (Vlaamse Milieumaatschappij) en het agentschap Zorg en Gezondheid is dus meer dan welkom.

Maar recent wees een verzoekster er de Vlaamse ombudsman op dat het in haar geval gewoon een kwestie van centen is. Ze wil overschakelen naar leidingwater, maar wordt geconfronteerd met een hoge factuur van 18.000 euro voor uitbreiding van het net. Woningen zonder een tappunt met drinkbaar water voldoen niet aan de elementaire kwaliteitsvereisten van de Vlaamse Wooncode, wat een argument is om na te gaan of huisvestingspremies een deel van de oplossing kunnen zijn.

Verdoken armoede: gespreid betalen

- 5.4. Maar armoede zit soms ook verdoken in de kleine, verdere uithoeken van het klachtenbeeld, denk bijvoorbeeld aan wat het Klachtenboek en dit jaarverslag op enkele andere plaatsen schrijven over afbetalingsplannen of het kunnen en mogen betalen in schijven.

Zie op dat vlak, bijvoorbeeld het werk van Vlabel en Vlaamse ombudsman rond afbetalingen bij belastingschulden (Klachtenboek, p. 521), en ook het voorstel om het jaarabonnement van De Lijn te kunnen betalen in maandelijkse schijven (jaarverslag, p. 10).

Het verdient zeker aanbeveling voor de verschillende onderdelen van de Vlaamse overheid, om veralgemeend stil te staan bij de manier, waarop de moderne technologie kan gebruikt worden om ervoor te zorgen dat burgers grotere bedragen kunnen spreiden (en ja, deze aanbeveling slaat ook op bedragen van enkele tientallen euro).

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

JAARRAPPORT 2015

INTERNE

KLACHTENBEHANDELING

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

INHOUD

1	Inleiding	3
2	Globale cijfers.....	3
3	De inhoud van de gegronde klachten.....	5
4	Bereik van de klachtendienst.....	7
5	Implementatie van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman.....	8
6	Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar	8
7	BESLUIT	9

pagina 2 van 9

1 INLEIDING

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te evalueren, was er ook dit jaar een analyse van de ontvangen klachten. De belangrijkste kengetallen, problemen en suggesties zijn in dit klachtenrapport verzameld. We proberen daarbij de cijfers vooral te duiden door ze af te zetten tegen de cijfers van het vorige jaar. Voortdurend verbeteren is immers onze belangrijkste doelstelling.

2 GLOBALE CIJFERS

Opmerking vooraf: Om de leesbaarheid van de tabellen te verhogen werden minder relevante categorieën vaak weggelaten. Daardoor lijken de detailcijfers niet altijd te kloppen met de totalen.

		Aantal
Totaal aantal geregistreerde oproepen in 2015		339
	Met inbegrip van aantal geregistreerde klachten nieuwe renovatiepremie	68
Totaal aantal geregistreerde klachten in 2015		327
	Aantal openstaande klachten	7
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2015		274
	Aantal beantwoorde klachten van 2014 in 2015	5

De gemiddelde behandelingstermijn voor de klachten ligt in 2015 op 20 dagen (39 in 2014).

Het verhoogd aantal klachten in 2015 (327) is het gevolg van het groot aantal vragen van burgers over de regelgeving m.b.t. tot de nieuwe renovatiepremie, die geregistreerd werden als klacht. In totaal hebben we via het generiek emailadres van de klachten in Brussel 68 klachten ontvangen omtrent de nieuwe renovatiepremie. Algemeen kan dus gesteld worden dat we globaal - renovatiepremie uitgezonderd - 259 (= 327-68) klachten hebben ontvangen over de verschillende uitvoerende activiteiten van Wonen-Vlaanderen. Dit is een stijging ten opzichte van 2014 waarin 181 klachten werden geregistreerd.

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten	61
--	----

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	15
	Beleid en regelgeving: minus 68 renovatiepremie	123 55
	Onbevoegd	18

Ook in 2015 hanteerde het agentschap een zeer brede invulling van het klachtrecht. Geen enkele klacht werd geweigerd omwille van laattijdigheid of beoordeeld als kennelijk ongegrond. Wanneer een beroepsmogelijkheid niet tijdig werd benut, werd die alsnog opgestart.

Aantal ontvankelijk beantwoorde klachten	163
---	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	38
	deels gegrond:	36
	geen oordeel mogelijk	14
	ongegrond:	72
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	deels opgelost:	5
	niet herstelbaar door aard klacht	22
	onopgelost:	7

Het aantal gegronde klachten is gestegen van 24 in 2014 naar 38 in 2015. Wanneer we dit aantal vergelijken met de honderden weigeringen voor steunmaatregelen en het aantal woningonderzoeken, waarvan het resultaat niet altijd bevredigend was voor de aanvrager, dan is het aantal gegronde klachten beperkt.

In de meeste gevallen werden de gegronde klachten opgelost en hersteld. In enkele gevallen bleek dit niet meer mogelijk (controle ter plaatse niet tijdig uitgevoerd; aanvraagperiode verstreken)

Net zoals in 2014 betreffen de 'deels gegronde' klachten vooral dossiers waarbij de behandeling wel correct verliep, maar waarbij de communicatie tekort schoot. Ook in de categorie 'geen oordeel mogelijk' gaat het vaak om communicatieproblemen, nl. om klachten rond algemene informatieverstrekking aan de loketten of per telefoon.

Gebrekkige communicatie is een steeds weerkerend pijnpunt in onze sector. Ten dele komt dit door de complexiteit van de regelgeving: ze valt onmogelijk eenvoudig en volledig samen te vatten. Wie daardoor rekent op een steunmaatregel en die toch misloopt is begrijpelijkerwijs geërgerd. Bovendien is communicatie minder evident gelet op het publiek dat we willen bedienen.

Globaal is het aantal klachten over slechte communicatie gedaald, maar ook in 2015 was duidelijk te merken dat de klachten rond gebrekkige toelichting en informatieverstrekking zich concentreerden in periodes en bij diensten waar de werkdruk (te) hoog lag. Met de besparingsmaatregelen in uitvoering is dit geen onbelangrijk signaal.

Er zullen gerichte maatregelen en acties nodig zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te vrijwaren. Zo niet is er veel kans dat de spontane klantgerichtheid verloren gaat onder druk van de grote hoeveelheid te verwerken dossiers. Gerealiseerde acties van 2015 zijn terug te vinden onder punt “5. Implementatie van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman”.

In 2015 werd onze website vernieuwd met het oog op een klantgerichtere informatieverstrekking. In 2016 zal verder bekeken worden of er nog optimalisaties kunnen doorgevoerd worden.

3 DE INHOUD VAN DE GEGRONDE KLACHTEN

Indeling volgens ombudsnormen	
Overeenstemming met het recht:	6
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	13
Redelijkheid en evenredigheid:	3
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	15
Deugdelijke correspondentie:	4
Vlotte bereikbaarheid:	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	19
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	7
Efficiënte coördinatie:	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

Dit jaar wordt er gestart met een nieuwe apex toepassing voor de klachtenbehandeling. Om de hanteerbaarheid van de ombudsnormen te verhogen, worden ze teruggebracht tot volgende categorieën, zoals opgelijst in het klachtendecreet:

- De burger gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling
- De burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft
- De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend
- De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling
- De burger voelt zich onheus bejegend

Dit biedt de mogelijkheid om per ombudsnorm waarover geklaagd wordt te kunnen invoeren of de klacht al dan niet gegrond is en of er een oplossing gevonden werd.

Indeling volgens “product”

Huursubsidie

- Gegrond: 5	Deels gegrond: 9	Ongegrond: 16
- Opgelost: 6	Deels opgelost: 4	Onopgelost: 3

Verbeterings- en aanpassingspremie

- Gegrond: 3	Deels gegrond: 2	Ongegrond: 8
- Opgelost: 2	Deels opgelost: 1	Onopgelost: 2

Renovatiepremie

- Gegrond: 20	Deels gegrond: 21	Ongegrond: 25
- Opgelost: 8	Deels opgelost: 11	Onopgelost: 2

Verzekering gewaarborgd wonen

- Gegrond: 0	Deels gegrond: 0	Ongegrond: 3
- Opgelost: 0	Deels opgelost: 0	Onopgelost: 0

Kwaliteitsbewaking (on)bewoonbaar (on)geschikt

- Gegrond: 1	Deels gegrond: 0	Ongegrond: 4
- Opgelost: 0	Deels opgelost: 0	Onopgelost: 1

Huurpremie wachtlijst SHM

- Gegrond: 2	Deels gegrond: 2	Ongegrond: 6
- Opgelost: 2	Deels opgelost: 0	Onopgelost: 1

4 BEREIK VAN DE KLACHTENDIENST

Aantal klachten volgens de drager	brief:	35
	e-mail:	223
	telefoon:	14
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	232
	via kabinet:	4
	via Vlaamse ombudsdienst:	35
	via georganiseerd middenveld:	25
	andere kanalen:	43

Andere kanalen zijn:

- Advocaat / Boekhouder / Bewindvoerder: 7
- Andere bestuursinstellingen (TestAankoop): 1
- OCMW: 5
- Vrienden/familie: 7
- 1700: 23 (enkel ontvangen voor de nieuwe renovatiepremie)

Het aandeel klachten dat ons per brief bereikt blijft aanzienlijk. Dat illustreert dat we er niet zomaar mogen van uitgaan dat alleen nog digitale kanalen aandacht verdienen. Naast mensen die een brief formeler en dus beleefder vinden, blijkt een overgroot deel van deze briefschrijvers niet vertrouwd met de computer.

Internet voor iedereen mag dan de toekomst zijn, we moeten ook blijven inzetten op papieren communicatie (folders, ...) om de meest kwetsbare burgers te bereiken.

In 2015 vonden 232 klagers rechtstreeks de weg naar het agentschap tegenover 4 die de minister aanschreven en 35 die de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks contacteerden.

Dat wijst erop dat ook wie ontevreden is, toch nog een zeker vertrouwen heeft in onze diensten.

5 IMPLEMENTATIE VAN DE AANBEVELINGEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN

In het jaarverslag 2015 formuleerde de ombudsman twee aanbevelingen aan ons agentschap:

- *Goed informeren over de complexe materie van premies en tegemoetkomingen blijft een aandachtspunt. Wonen-Vlaanderen neemt de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om de aanvraag van een premie digitaal toe te laten ter harte, maar anno 2015 kan het nog steeds niet. (p. 35).*

De aanvraag tot aansluiting bij het Huurgarantiefonds kan volledig digitaal gebeuren en wordt door de aanvrager ondertekend met eID: <https://www.registratiehuurgarantie.be/HGFLoket/> via <https://www.wonenvlaanderen.be/premies/hoe-aansluiten-bij-het-vlaams-huurgarantiefonds>. De aanvraag tot tegemoetkoming (na aansluiting en als de huurder zijn huur niet betaalt) kan voorlopig nog niet digitaal worden aangevraagd. Dit onderdeel moet nog getest worden.

- *Het agentschap zet verder in op digitalisering door haar formulierengenerator te koppelen aan de dossierbehandelingssystemen. De uitrol van dit systeem is volop aan de gang (p. 35).*

De formulierengenerator werd opgeleverd en wordt kortelings uitgerold als het veiligheidscertificaat in orde is en penetratietesten werden uitgevoerd. Het digitale formulier voor de renovatiepremie en de huursubsidie is gemodelleerd en kan met e-id worden ondertekend. Deze digitale aanvraag zal naar het publiek toe worden uitgerold als het achterliggende dossieropvolgingssysteem de digitale aanvragen digitaal kan verwerken.

6 VLOTTE BEREIKBAARHEID VAN DE KLACHTENBEHANDELAAR

Met de vernieuwde website kwam er ook - meer op de voorgrond dan vroeger - een nieuwe module voor het indienen van een klacht. De bedoeling is dat de klachten meer via deze rechtstreekse module binnenkomen in plaats van algemene informatiemodules of thematische vraagmodules. Dat verkort niet alleen de communicatielijn, maar moet ook voor een betere filtering zorgen tussen klachten en andere informatievragen of opmerkingen.

In 2015 werd op de website Wonen-Vlaanderen de rubriek “suggesties en klachten” toegevoegd waar men ons een suggestie kan doen, een klacht kan indienen of de klachtenbehandelaar aanspreken.

Via de suggestielink “[U heeft een idee voor de beleidsmakers wonen](#)” hebben 15 burgers een voorstel ingediend.

Via de 2^{de} suggestielink “[U heeft een idee om de werking van Wonen-Vlaanderen te verbeteren](#)” hebben 14 burgers een voorstel ingediend.

Via de klachtenlink “[U vindt dat u onheus bent behandeld door Wonen-Vlaanderen en u wilt een klacht indienen](#)” hebben 52 burgers een klacht ingediend.

Aan elke van de 3 modules is een generiek mailbox verbonden waarbij de coördinator van de mailbox zorgt voor de verdere verdeling of opvolging.

Alle klachten worden aanvaard ongeacht via welk kanaal of bij welke medewerker van het agentschap ze toekomen. We stimuleren evenwel het gebruik van het generiek e-mailadres 'klachten.wonen@rwo.vlaanderen.be' omwille van de kwaliteit van de klachtenbehandeling. Een schriftelijke formulering van de klacht vermijdt misverstanden en het bereik via e-mail laat een vlotte uitwisseling van informatie toe.

Elke brief waarin een beslissing wordt meegedeeld vermeldt standaard de mogelijkheid om klacht in te dienen in eerste en tweede lijn met de contactgegevens van de interne klachtendienst en de Vlaamse Ombudsdienst.

7 BESLUIT

2015 was voor het klachtenteam van Wonen-Vlaanderen een werkjaar zonder weinig uitschieters.

Uit de inhoudelijke klachtenbehandeling blijkt dat werken aan goede communicatie blijvend aandacht verdient en dat meer systematische ingrepen op dat vlak nodig zijn.

De belangrijke digitale realisatie in 2015 is de online aanvraag tot aansluiting bij het Huurgarantiefonds.

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Sociale Huisvestingsmaatschappij	Rapport	Totaal
A.B.C.	X	34
Bouwmaatschappij De Noorderkempen	X	0
Bouwmaatschappij van Temse - Woonanker	X	14
Brugse Maatschappij voor Huisvesting	X	17
Cordium	X	11
CV voor Huisvesting - Gewest Aalst	X	13
CVBA Wonen	X	6
CVBA Woonpunt Zennevallei	X	24
De Ark	X	11
De Gelukkige Haard	X	29
De Gentse Haard	X	15
De Heibloem	X	3
De Ideale Woning	X	14
De Leie	X	0
De Mandel	X	24
De Mandelbeek	X	6
De Nieuwe Haard	X	1
De Oostendse Haard	X	8
De Vlashaard	X	4
De Voorkempen	X	10
De Zonnige Woonst	X	15
Deinse Sociale Bouwmaatschappij BV CVBA SO	X	6
Dendermondse Volkswoningen	X	2
Dewaco-Werkerswelzijn	X	9
Diest-Uitbreiding	X	0
Dijledal	X	17
Eigen Dak	X	8
Eigen Gift, Eigen Hulp	X	2
Eigen Haard - Herentals	X	6
Eigen Haard - Zwevegem	X	20
Eigen Haard is Goud Waard-Menen	X	3
Eigen Woning	X	2
Elk zijn Huis	X	56
Geelse Huisvesting	X	3
Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en omstreken	X	0
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren	X	8
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting	X	123
Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen van St.-Gillis-Waas	X	4
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele	X	39
Gezellige Woningen	X	0
Goed Wonen Rupelstreek	X	3
Goedkope Woning	X	1
Hasseltse Huisvestingsmaatschappij	X	17
Helpt Elkander	X	21
Het Lindenhof	X	4
Huisvesting Tienen	X	19
Hulp in Woningnood	X	17
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting	X	12
Izegemse Bouwmaatschappij	X	43
Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting	X	13

Kempisch Tehuis	X	13
Klein Brabant	X	0
Kleine Landeigendom Tongeren	X	15
Kleine Landeigendom Zuiderkempen	X	2
Landwaarts - Genk	X	0
Landwaarts - Neerpelt	X	5
Lierse Maatschappij voor de Huisvesting	X	2
Maaslands Huis	X	10
Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg	X	3
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen	X	6
Merelbeekse Sociale Woningen	X	3
Mijn Huis	X	12
Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting	X	1
Nieuw Dak	X	31
Nieuw Sint-Truiden	X	2
Ninove Welzijn	X	7
Ons Dak	X	4
Ons Dorp	X	13
Ons Onderdak	X	4
Providentia	X	38
Samenwerkende Maatschappij voor Goedkope Woningen Aarschot	X	3
Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting (Willebroek)	X	18
SHM Denderstreek	X	32
SHM Vlaamse Ardennen	X	85
Sint-Niklase maatschappij voor de Huisvesting	X	10
Sociaal Wonen Arro Leuven	X	9
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen	X	3
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde	X	3
Sociale Bouwmaatschappij Schelle	X	0
Sociale Woningen van Landen	X	2
't Heist Best	X	5
Tieltse Bouwmaatschappij	X	2
Tuinwijk	X	2
Vitare	X	0
Vivendo	X	16
Volkshaard	X	107
Volkswelzijn	X	5
Volkswoningbouw	X	2
Volkswoningen van Duffel	X	7
Vooruitzien	X	38
Waasse Landmaatschappij	X	3
WoninGent CVBA-SO	X	189
Woonhaven Antwerpen	X	208
Woonmaatschappij IJzer & Zee	X	29
Woonpunt Mechelen	X	33
Woonwel	X	26
Woonzo	X	146
Zonnige Kempen	X	4
Zuid-West-Vlaamse Huisvestingsmaatschappij	X	3
Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij	X	1
Totaal		1879

