Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 301
van **SARAH SMEYERS**
datum: 21 april 2020

---

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**
VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Sociale huisvesting - Klachtenbehandeling

Voor klachten en klachtenverwerking voor openbare instellingen, waaronder ook sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) vallen, is er een duidelijk wetgevend kader. Sinds 2019 maakt het vroegere Klachtendecreet deel uit van het Bestuursdecreet. Daarin staat echter geen exacte omschrijving van wat een klacht precies is. De meest gebruikelijke definitie is dat een klacht een formeel kenbaar gemaakte manifeste, duidelijk omschreven uiting van een ontevredenheid over een al dan niet geleverde dienst, een handeling of prestatie is.

Elke SHM moet klachten op een correcte manier registreren en verwerken. Bovendien moet ze ervoor zorgen dat haar klanten weten waar ze een klacht kunnen indienen. Belangrijk hierbij is dat men jaarlijks kan rapporteren over het aantal klachten, waarover deze klachten gingen of ze al dan niet gegrond waren en welke lessen uit gegronde klachten werden getrokken.

In het Bestuursdecreet staat beschreven dat elke SHM moet inzetten op bemiddeling. Is een klager niet tevreden met de geboden oplossing dan moet hij desgevallend worden doorverwezen. Voor de sector van de SHM's is dat voornamelijk de Vlaamse Ombudsdienst.

In het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst staat op p. 17 het volgende te lezen "63 op 87 SHM's hebben gerapporteerd over 2336 klachten die intern werden aangepakt waarvan 1220 verzoeningen". Aangezien de SHM's echter al jarenlang moeten voldoen aan de rapporteringsplicht impliceert dit dat in se slechts een dikke 2/3 (72 procent) aan deze verplichting voldeden.

1. Hoeveel klachten ontvingen de resterende 24 SHM's in 2019? Over welke problemen ging het?
2. Hoeveel verzoeningen bereikten die 24 SHM's?
3. Hoeveel klagers waren ontevreden over de door alle 87 SHM's geboden oplossingen en wendden zich uiteindelijk tot de Vlaamse Ombudsdienst? Voor welke problemen deden zij dit?

MATTHIAS DIEPENDAELE
MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD
op vraag nr. 301 van 21 april 2020
van **SARAH SMEYERS**

1-2. In artikel 27 van de Vlaamse Wooncode staat dat sociale woonorganisaties klachten behandelen overeenkomstig de bepalingen van titel II, hoofdstuk 5 van het Bestuursdecreet. Ze zijn eveneens onderworpen aan de bepalingen van het decreet van 7 juli 1998 houdende de instelling van de Vlaamse Ombudsdienst. De SHM's moeten overeenkomstig artikel II. 87 van het Bestuursdecreet hun klachten jaarlijks rapporteren bij de Vlaamse Ombudsdienst. De regel bij de Vlaamse overheid is dat er maar bij 1 instantie moet worden gerapporteerd, in casu de Vlaamse Ombudsdienst. De SHM's rapporteren hierover dus niet aan een administratie die onder mijn bevoegdheid valt. Ik ga er van uit dat de Vlaamse Ombudsdienst de SHM's die niet hebben gerapporteerd hierover zal aanspreken.

3. De klagers wenden zich tot de Vlaamse Ombudsdienst. Deze dienst beschikt aldus over de klachten. Mijn administratie beschikt enkel over het jaarrapport 2019 waaruit u citeert en het bemiddelingsboek 2019.