

V L A A M S   P A R L E M E N T



Zitting 2007-2008

27 juni 2008

**VLAAMSE OMBUDSDIENST**

**JAARVERSLAG 2007**

**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 Dijk, mevrouw Gerda Van Steenberge, de heer Christian Verougstraete;

de heren Carl Decaluwe, Tom Dehaene, mevrouw Veerle Heeren, de heer Ward Kennes;

mevrouw Dominique Guns, de heren Hugo Philtjens, Bob Verstraete;

de dames Else De Wachter, Michèle Hostekint, de heer Jan Roegiers.

*Plaatsvervangers:*

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

de heer Dirk de Kort, de dames Cindy Franssen, Monica Van Kerrebroeck, de heer Johan Verstreken;

de dames Hilde Eeckhout, Anne Marie Hoebeke, Laurence Libert;

de heer Chokri Mahassine, mevrouw Els Robeyns, de heer Jo Vermeulen.

*Toegevoegde leden:*

de heer Gino De Craemer;

mevrouw Vera Dua.

---

*Zie:*

**41** (2007-2008)

– Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst

– Nrs. 2 tot en met 4: Verslagen over gedachtewisselingen

## INHOUD

	Blz.
I. Toelichting door de heer Johan Nootens, waarnemend Vlaams ombudsman en mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst.....	4
1. Extern informatiepunt voor sociale huurders .....	4
2. Klachtenprocedure sociale verhuring .....	5
3. Andere pijnpunten bij sociale verhuring .....	5
4. Betaalbaarheid.....	5
5. Leefbaarheid.....	5
6. Redelijke behandeltermijn.....	6
7. Heffing leegstand en verkrotting.....	6
II. Repliek van Vlaams minister Marino Keulen.....	6
1. Renovatiepremie .....	6
2. Wachtlijsten sociale huisvesting .....	6
3. Informatiepunt voor de sociale huurder .....	7
4. Voorbereiding nieuwe regelgeving .....	7
III. Bespreking.....	7

---

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen besprak het jaarverslag 2007 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl. St. VI. Parl. 2007-08, nr. 41/1*) op 12 juni 2008. Er vond een gedachtewisseling plaats over de voorstellen en aanbevelingen voor Wonen.

Na een toelichting door de heer Johan Nootens, waarnemend Vlaams ombudsman en mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, was er een repliek van de heer Marino Keulen, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering.

## I. TOELICHTING DOOR DE HEER JOHAN NOOTENS, WAARNEMEND VLAAMS OMBUDSMAN EN MEVROUW ANNEMARIE HANSELAER, ONDERZOEKER BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De heer *Johan Nootens*, waarnemend ombudsman, verklaart dat het jaarverslag 2007 niet in opvallende mate verschilt van de vorige jaarverslagen. Hij neemt dezelfde tendensen waar. Een belangrijke nieuwe tendens is het toenemend aantal klachten. Maar hij benadrukt nogmaals dat dit niet betekent dat de Vlaamse overheidsdiensten slechter werken. Het betekent gewoon dat de mensen de ombudsdienst beter vinden om hun klachten te formuleren.

Bij de Vlaamse huisvestingsmaatschappijen ziet de heer Nootens een duidelijke ontwikkeling. Sinds 2006 is de Vlaamse Ombudsdienst volledig bevoegd voor klachten over socialewoonorganisaties. De aangroei van die klachten bij de Ombudsdienst blijft duren. Spreker meldt dat voor de eerste maanden van 2008 al een versteviging van de positie van het thema Wonen als tweede thema is waar te nemen bij de inkomende klachten. Hij gaat ervan uit dat dit zo zal blijven. “Blijkbaar zijn wij nu eenmaal de ombudsdienst geworden van De Lijn en van de sociale huisvestingsmaatschappijen” stelt hij vast. Dat heeft grote voordelen, want dat betekent ook dat die klachten kunnen gekanaliseerd worden naar het beleid, Vlaams Parlement en de bevoegde Vlaamse minister.

De heer Nootens zegt heel erg blij te zijn met het prompte antwoord van de heer Marino Keulen, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering, op de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst met betrekking tot het thema Wonen. Dat geeft mevrouw Hanselaer, de woonspecialist van de ombudsdienst, meteen de kans ook al te reageren op dat antwoord.

## 1. Extern informatiepunt voor sociale huurders

Mevrouw *Annemarie Hanselaer* beschrijft 2007 als een bijzonder jaar voor de huisvesting, want er was veel nieuwe reglementering. Zo was er de wijziging met betrekking tot de huursubsidies, de renovatiepremie en het nieuw kaderbesluit sociale huur. Die wijzigingen hebben zich ook laten voelen in het klachtenbeeld in de tweede lijn. De ombudsdienst heeft vorig jaar wat wonen betreft, 247 klachten behandeld en er 184 beoordeeld, wat bijna een verdubbeling is ten opzichte van 2006.

Nieuwe regels betekenen onzekerheid en veel vragen over de toepassing. Een eerste vaststelling die mevrouw Hanselaer maakt over het thema wonen is dat de ombudsdienst tientallen vragen krijgt over de rechten en plichten van de sociale huurder. Ook het Agentschap Wonen-Vlaanderen noteerde 416 brieven met vragen over sociale huur.

Die vaststellingen leiden tot volgende aanbeveling: de sociale huurder heeft nood aan een objectief, extern informatiepunt over zijn rechten en plichten als sociale huurder. In het ministerieel besluit van 21 december 2007 staat wel dat het tot de basisbegeleidingstaken van de sociale huisvestingsmaatschappijen behoort de huurders begrijpelijk te informeren over hun rechten en plichten. Ook de minister wil die informatietaak van de maatschappijen benadrukken, in het kader van de responsabilisering van de sector. Maar de ombudsdienst stelt toch vast dat de sociale huurder vaak met veel vragen zit. Als hij bij zijn sociale huisvestingsmaatschappij uitleg vraagt, staat hij tegenover een instantie die tegelijk rechter en partij is. Spreekster haalt een heel recent voorbeeld aan. Een huurder meldt aan de ombudsdienst dat zijn maatschappij zegt dat hij als huurder zelf moet instaan voor de installatie van een warmwatertoestel. Hij vraagt of dat wel zo moet zijn. Als hij dergelijke vraag aan de maatschappij zelf stelt, verdedigt die uiteraard haar standpunt. Maar in bijlage III van het kaderbesluit staat nochtans duidelijk dat de verhuurder instaat voor de aankoop van warmwatertoestellen.

Vooraf over kosten en lasten van de sociale huurder, over herstellingen en kwaliteit van sociale woningen zijn er heel wat vragen. Een voorbeeld is de vraag van een sociale huurder of zijn woonkamer wel groot genoeg is – ze is 14 m<sup>2</sup>. Een andere klacht was of een sociale huurder verplicht is een brandverzekering te nemen via zijn sociale huisvestingsmaatschappij. Met dergelijke vragen krijgen de sociale huurders bij hun maatschappij een uitleg die natuurlijk alleen het standpunt van die maatschappij weergeeft.

Mevrouw Hanselaer maakt een vergelijking met ruimtelijke ordening. Ook daar is het aan te raden dat een burger zich in eerste orde informeert bij de ge-

meente voor een stedenbouwkundige vergunning. Maar als hij twijfelt of onzeker is, kan hij toch terecht bij de administratie van het Vlaams Gewest. Ook in de sociale huisvesting is de regelgeving ingewikkeld en moet de sociale huurder ergens terecht kunnen. In het verleden werd die taak opgenomen door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM). De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen heeft die opdracht niet meer.

## 2. Klachtenprocedure sociale verhuring

In het ministerieel besluit van 21 december 2007 leest mevrouw Hanselaer nog een andere basisbegeleidingstaak voor de sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM): zij moeten de kandidaat-huurders en de huurders vertrouwd maken met de bestaande klachtenprocedure. Wat dat betreft stelt de Vlaamse Ombudsdienst een positieve tendens vast. De maatschappijen vallen onder het Klachtendecreet. Bijna alle maatschappijen hebben eind 2007 een klachtenrapport eerste lijn ingediend. En recent heeft de ombudsdienst aan de maatschappijen gevraagd een klachtenbehandelaar te benoemen. Daarin is een gunstige evolutie vast te stellen, hoewel de maatschappijen daar heel verschillend mee omgaan.

## 3. Andere pijnpunten bij sociale verhuring

Wat sociale verhuring betreft, raakt spreekster nog een aantal andere pijnpunten uit het klachtenbeeld aan. De lange wachlijsten blijven bestaan en heel wat mensen klagen erover. Ook de nieuwe berekeningswijze van de socialehuurprijs heeft veel klachten en vragen met zich mee gebracht. Opvallend veel klachten hadden betrekking op de gezinskorting. In het kaderbesluit sociale huur van 12 oktober 2007 stond eerst dat ouders die niet samenwoonden slechts een halve korting konden krijgen voor het kind dat bij hen woonde. De ombudsdienst heeft dat aan de minister meegedeeld en gevraagd om daar nog eens goed over na te denken. Dat is al rechtgezet in het reparatiebesluit van 14 maart 2008. Zo konden heel wat klachten daarover worden opgelost.

## 4. Betaalbaarheid

Mevrouw Hanselaer wijst erop dat betaalbaarheid een algemene en bijzondere doelstelling van het woonbeleid is. Zij dringt erop aan dat die doelstelling wordt waargemaakt in de praktijk. Het blijft een aanbeveling van de ombudsdienst om te zorgen voor voldoende betaalbare woningen binnen en buiten de socialehuursector.

In de rand van het thema betaalbaarheid signaleert

spreekster nog enkele andere klachten. Soms gaat de terugbetaling van de onroerende voorheffing door de SHM's aan de sociale huurders wat moeizaam. In andere gevallen zijn er problemen met de terugbetaling van de huurwaarborg. Een aspect waarover de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd, betreft de oude huurwaarborgen. Dat zijn waarborgen van huurovereenkomsten in de sociale huur die zijn ingegaan voor 1985. Tot 1985 was er geen wettelijke regeling met betrekking tot de terugbetaling van intrest. Heel veel maatschappijen verschuilen zich achter die afwezigheid van een wettelijke regeling om zelfs geen minimale intrest over die periode uit te betalen. Die leemte in de wet is in het kaderbesluit sociale huur op een bepaalde manier opgelost. Het kaderbesluit zegt dat voor al die oude huurwaarborgen voortaan een intrest moet betaald worden, maar pas vanaf 1 januari 2008.

Met die bepaling in het kaderbesluit heeft de Vlaamse Ombudsdienst het moeilijk. De dienst vindt die bepaling niet billijk. Het komt erop neer dat al die huurwaarborgen 23 jaar lang niet de minste intrest hebben opgebracht voor de betrokken sociale huurders. Nochtans verkeren die sociale huurders vaak in een zwakke financiële positie. Huurders die hun sociale woning betrokken in de jaren zestig en zeventig zijn stilaan toe aan een verhuis naar een verzorgingstehuis en zij zouden enige intrest goed kunnen gebruiken. Naar aanleiding van enkele concrete klachten heeft de ombudsdienst beleidsaanbeveling geformuleerd aan de Vlaamse overheid om uit te zoeken of er een billijker regeling mogelijk is.

## 5. Leefbaarheid

Een andere pakket klachten in de socialehuursector betreft het gebrek aan leefbaarheid in bepaalde complexen en wijken. Mevrouw Hanselaer geeft relaas van haar bezoek aan een sociaal wooncomplex in Gent. Daar heeft zij met eigen ogen kunnen waarnemen dat de klachten over de leefbaarheid niet overdreven waren. De gemeenschappelijke ruimten lagen vol vuilnis. Veel huurders hielden er meerdere huisdieren op na, hoewel dat daar verboden is. Er was geluidsoverlast enzovoort.

Hierbij stelt spreekster vast dat het kaderbesluit een overvloed aan instrumenten aanreikt om de leefbaarheid van de sociale wooncomplexen te bevorderen. Zij denkt dan aan de proefperiode, de begeleiding van de huurder, de administratieve sancties, geldboetes en zelfs strafrechtelijke sancties voor domiciliefraude. Maar in de praktijk blijken sommige maatschappijen heel weigerachtig om de problemen aan te pakken. Zo willen zij het soms aan de klager overlaten om de lastige buur in verzoening op te roepen

bij de vrederechter, alhoewel de maatschappij gemakkelijk zelf het initiatief zou kunnen nemen. De ombudsdienst pleit voor een actieve dienstverlening op dit punt.

## 6. Redelijke behandeltermijn

Een dikwijls geschonden ombudsnorm is de redelijke behandeltermijn. Ook in het klachtenbeeld Wonen komt die schending op twee plaatsen te voorschijn. Met betrekking tot de leningaanvragen bij het Vlaams Woningfonds (VWF) waren er heel wat klachten in 2006; die zijn sterk afgenomen. Toch waren er nog enkele klachten. Op de website van het VWF kon je lezen dat de behandeltermijn drie maanden was; in de praktijk werd dat soms overschreden.

Ook voor wat betreft de behandeling van de aanvragen voor de nieuwe renovatiepremie bleek vooral de provinciale afdeling Oost-Vlaanderen niet echt opgewassen tegen het succes van de nieuwe premie (er waren in 2007 zowat 16.000 aanvragen). Nochtans staat in het besluit van de premie dat er binnen de maand een ontvangstbevestiging moet gestuurd worden aan de aanvrager en dat er binnen de drie maanden een beslissing moet kenbaar gemaakt worden. Dat bleek iets te hoog gegrepen. Die termijnen konden heel dikwijls niet worden gehaald. De ombudsdienst tilt er nog het zwaarst aan dat er bij de contactname van de aanvrager met de dienst helemaal geen stand van zaken kon worden gegeven en zelfs geen zekerheid dat de aanvraag wel degelijk was binnen gekomen op de dienst. Het is niet alleen het onvermoede succes van de premie dat die knelpunten in de hand heeft gewerkt. Spreekster stelt tevens vast dat niet alleen het personeel nog moest worden opgeleid maar ook dat er in extremis nog aanpassingen aan de toepassing moesten aangebracht worden.

Uitgaande van die vaststellingen formuleert de ombudsdienst de aanbeveling dat nieuwe regelgeving voor wonen voldoende moet voorbereid worden zodat de praktische toepassing ervan vlot kan verlopen.

## 7. Heffing leegstand en verkrotting

Mevrouw Hanselaer herinnert eraan dat de heffing op leegstand en verkrotting eerder een bron was van een niet aflatende stroom van klachten. In 2007 waren daarover bijna geen klachten meer (slechts 14 bij de Vlaamse Ombudsdienst; in 2003 waren dat er nog 240). De problemen zijn nagenoeg opgelost. De foutieve inventarisatiegegevens lijken uitgezuiverd en de resterende fouten worden grotendeels in de bezwaarprocedure rechtgezet.

## II. REPLIEK VAN VLAAMS MINISTER MARINO KEULEN

De heer *Marino Keulen*, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering zegt een constructieve samenwerking na te streven met de Vlaamse Ombudsdienst. Uitvoerende mandatarissen kunnen heel wat leren uit het klachtenbeeld bij de ombudsdienst, vooral om de dienstverlening te verbeteren. Voorts zijn sommige klachten gebaseerd op misverstanden, en ook dan is het goed dat die naar aanleiding van het jaarverslag van de ombudsdienst kunnen worden uitgeklaard.

### 1. Renovatiepremie

De minister geeft toe dat de lancering van de renovatiepremie is gepaard gegaan met wat groeipijnen. Maar hij vraagt zich af of dat wel vermeden kan worden bij een hervorming van een dergelijke omvang. Het streefdoel was van in het begin een behandeltermijn van drie maanden, maar de minister zegt dat hij zelf meteen ervoor uitkwam dat die termijn bij de start wellicht het dubbele zou bedragen. Hij wijst op het extra personeel dat is aangeworven en opgeleid om de aanvragen te verwerken. In Oost-Vlaanderen werd men precies in die periode geconfronteerd met ziekten onder de medewerkers. Ook dat is intussen opgelost.

Vandaag loopt de behandeling van de renovatiepremie behoorlijk, aldus de minister, die aankondigt dat hij extra budgettaire middelen zal inzetten om iedere rechthebbende te kunnen voldoen. En hij voegt eraan toe: de premie loopt niet als een trein maar als een tgv. Dat betekent een aanzienlijke verbetering van het Vlaams woonpatrimonium, en kansen voor jonge koppels bij hun eerste stappen op de huisvestingsmarkt. Dat is bovendien ook maatschappelijk belangrijk als bijdrage aan de stads- en dorpskernvernieuwing.

### 2. Wachtlijsten sociale huisvesting

Wat de wachtlijsten in de sociale huisvesting betreft, verklaart de minister dat hij die altijd als ultiem argument gebruikt bij de opmaak en de controle van de begroting om meer geld te vragen in de regering. Hij herhaalt echter dat de sociale huisvesting een beetje het slachtoffer is van zijn eigen succes. De prijs-kwaliteitverhouding bij sociale woningen is dermate goed, dat er zich steeds weer nieuwe gezinnen als kandidaat-huurder inschrijven. Er is geen verschil in kwaliteit en esthetische kwaliteit meer op te merken tussen de hedendaagse sociale woonprojecten en de private projecten, en dat voorkomt stigmatisering.

Overigens botst het beleid niet zozeer tegen budgettaire grenzen maar tegen de capaciteitsbeperkingen van de bouwsector. Die beperkingen vloeien onder meer voort uit een tekort aan arbeidskrachten, een probleem dat ook rijst in andere sectoren zoals de bejaardenzorg. In de bouw zijn momenteel 5000 vacatures. Volgens de minister is de huidige bouwsector – het zijn dezelfde aannemers die ook woningen bouwen voor private opdrachtgevers – slechts in staat zowat 2500 nieuwe sociale woningen en 6000 renovaties per jaar af te leveren.

Minister Keulen kondigt een ontwerp van decreet betreffende het grond- en pandenbeleid aan. Ook wil hij de inspanningen voor sociale woningbouw verdubbelen, met een extra inspanning in de gemeenten die tot nu te weinig aan sociale huisvesting hebben gedaan. Maar de twee grote uitdagingen blijven buiten de budgettaire mogelijkheden waartoe de meerderheidspartijen zich hebben verbonden: de capaciteit van de woningbouwsector en de beschikbaarheid van voldoende bouwgrond.

De minister herhaalt zijn vaststelling dat de tweedeling in de samenleving vooral tot uiting komt in de huisvesting. Wonen is een fundamenteel recht, beschermd door artikel 23 van de Grondwet. In vergelijking met 1999 zijn de beschikbare begrotingskredieten voor wonen vervijfvoudigd; dat bewijst, volgens de minister, dat het beleid wel degelijk dat grondrecht wil respecteren.

### 3. Informatiepunt voor de sociale huurder

De minister gaat niet direct in op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om een informatiepunt voor de sociale huurder op te richten. Hij blijft achter het Klachtendecreet staan, waarbij de eerste lijn ligt bij de SHM's zelf en in de tweede lijn voor de Vlaamse Ombudsdienst. Informatieverstrekking kan daarbij conflictontmijnend werken. Minister Keulen betwijfelt of een neutraal informatiepunt in de praktijk zoveel soelaas zou bieden. Hij is ervan overtuigd dat heel wat klachten opgelost worden in de eerste lijn, maar die aantallen gaan nooit bekend zijn. Alleen de niet-opgeloste zaken halen de statistieken. De minister denkt dat het goed is dat de maatschappijen in de eerste lijn met de klachten worden geconfronteerd en daardoor verplicht zijn informatie te verstrekken. Het grote bezwaar tegen een apart informatiepunt is dat het de afstand tussen de huurder en de maatschappij zou vergroten.

Voorts hebben de huurdersbonden hier een belangrijke opdracht, meent de minister. Zeker de sociale huurder, die het minst weerbaarheid heeft, moet op de huurdersbonden een beroep kunnen doen. Tevens hecht de minister in dat opzicht veel belang aan de

bewonersparticipatie. Met huurders die zich verenigen en als groep optreden tegenover de maatschappij kunnen heel wat problemen uitgeklaard en voorkomen worden.

Bij de nieuwe erkenningsronde voor de sociale huisvestingsmaatschappijen zullen de informatieversteviging en de klachtenbehandeling opgenomen zijn bij de performantiemaatstaven.

### 4. Voorbereiding nieuwe regelgeving

De minister bepleit verzachtende omstandigheden bij de startproblemen in de toepassing van het nieuwe kaderbesluit sociale huur. Het is een gigantische operatie geweest. Er was van dat kaderbesluit al sprake in de periode van minister Leo Peeters en het heeft al die jaren geduurd om het goed uit te werken. De minister maakt zich hierover weinig begoochelingen: wie een dergelijk mega-operatie opzet, zal dat nooit meteen perfect kunnen doen. Vandaar dat er evaluatiemomenten ingebouwd zijn; voor de huurprijsberekening is dat in juli 2008, voor het kaderbesluit in het algemeen is dat in juli 2009.

De problemen met de korting voor kinderen bij gescheiden ouders zijn onder meer op aandringen van de parlementaire commissie vlug en retroactief opgelost, tot zover minister Keulen.

## III. BESPREKING

Mevrouw *Hilde De Lobel* weet dat de sociale huisvestingsmaatschappijen een zeer uiteenlopend beleid voeren. Het kan dan ook niet anders dan dat dit ook tot uiting komt in het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. Ervaart de ombudsdienst dat er goede en slechte maatschappijen bestaan en hoe reageert de ombudsdienst op maatschappijen met structurele beleidsproblemen?

De heer *Ward Kennes* zegt de scepsis van de minister te delen met betrekking tot de aanbeveling van de ombudsdienst om een extern informatiepunt voor de sociale huurder op te richten. Het zijn in de eerste plaats de SHM's die de plicht hebben de mensen correct te informeren. Als zou blijken uit de praktijk dat zij de mensen foutieve informatie verschaffen, moet daartegen worden opgetreden van hogerhand. In welke mate kan men de sociale huisvestingsmaatschappijen daarop aanspreken? Bovendien bestaan heel wat andere kanalen waar de mensen terecht kunnen voor informatie: de Vlaamse Infolijn, de huurdersbonden, de OCMW's en de sociale huizen enzovoort.

Wat een actief beleid voor leefbaarheid betreft meent

de heer Kennes dat de sociale huisvestingsmaatschappijen daarin inderdaad het voortouw moeten nemen. Maar dat moet gebeuren in samenwerking met andere actoren zoals de wijkagent, het gemeentebestuur, het OCMW en het sociale huis. Problemen zoals burenwrevel, hangjongeren en slecht onderhouden paadjes kunnen het beste aangepakt worden in een lokaal overleg.

De heer Kennes verheugt zich over de gunstige evolutie in de heffing leegstand en verkrotting. Dat dossier heeft jarenlang problemen doen rijzen op verschillende beleidsniveaus. Door een uitzuivering van de lijsten is het aantal klachten drastisch gedaald.

Mevrouw *Michèle Hostekint* is het niet helemaal eens met de vorige sprekers over de aanbeveling tot creatie van een neutraal, extern informatiepunt voor de sociale huurder. Spreekster betwijfelt of de eerstelijns klachtenbehandeling bij de SHM's wel overal even goed gebeurt. In het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst wordt toch ook gesteld dat bij een aantal maatschappijen bijna geen klachten gerapporteerd worden. Is het niet mogelijk die maatschappijen daarover terecht te wijzen? Minister *Marino Keulen* wijst erop dat er ook maatschappijen zijn die het zo goed doen dat er nauwelijks klachten worden ingediend. Toch wil mevrouw *Michèle Hostekint* weten hoe men de ernst kan meten waarmee de SHM's aan klachtenbehandeling doen. Hoeveel maatschappijen hebben een eigen klachtenbehandelaar aangesteld?

Voorts verklaart mevrouw Hostekint het eens te zijn met de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om te zoeken naar een billijker regeling voor de uitbetaling van intresten op huurwaarborgen van voor 1985.

De heer *Jan Penris* intrigeert het te weten hoe de klachten tot bij de Vlaamse Ombudsdienst komen. Is er sprake van enige voorfiltering? Voor mensen naar de ombudsdienst trekken, raadplegen zij waarschijnlijk toch eerst andere instanties. In de eerste lijn staan natuurlijk de sociale huisvestingsmaatschappijen in voor de klachtenbehandeling, maar er zijn bij de SHM's goede en slechte. Er is ook het dienstbetoon van politici bijvoorbeeld. Ook daar komen klachten over SHM's binnen. De heer Penris stelt daarbij vast dat heel wat van die klachten te behelpen zijn met een simpel telefoontje of brief naar de betrokken maatschappij. En dan zijn er in bepaalde steden ook lokale ombudsdiensten. De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst bereiken moeten dan toch wel van bijzonder ernstige aard zijn. Of is de burger mondiger aan het worden, beter geïnformeerd en vindt hij vlugger de weg naar de Vlaamse Ombudsdienst?

De heer Penris vindt het niet slecht dat er een hele stroom klachten rechtstreeks naar de Vlaamse Ombudsdienst zou gaan. Het voordeel is dat de ombudsdienst passend gevolg aan de klachten weet te geven. De klachten worden geanalyseerd; maatschappelijke pijnpunten worden blootgelegd; en dat resulteert in aanbevelingen naar de minister en het parlement. Maar als de klachten blijven hangen op de lagere niveaus is dat passend gevolg er niet; dat leidt dan tot een onderschatting van bepaalde problemen.

Ook mevrouw *Veerle Heeren* vindt het belangrijk dat er een Vlaamse Ombudsdienst bestaat, dat de mensen terecht kunnen bij een onafhankelijke instantie. De reacties op het werk van de ombudsdienst die mevrouw Heeren te horen krijgt, zijn zeer positief: zelfs in de moeilijkste dossiers blijft de dienst volharden.

Spreekster wil de uitspraak over de slechte en de goede sociale huisvestingsmaatschappijen toch wel wat nuanceren. Naar haar aanvoelen doen alle maatschappijen hun best. Maar de notie dienstverlening wordt niet overal op dezelfde manier ingevuld. Mevrouw Heeren gaat ervan uit de erkenningsronde voor SHM's in het najaar ook in de commissie aan bod zal kunnen komen. Dat is het moment om de responsabilisering en de dienstverlening bij de maatschappijen te verfijnen, zonder daarom onmiddellijk de SHM's in te delen in goede en slechte.

De heer *Johan Nootens*, waarnemend Vlaams Ombudsman, wijst erop dat naast het Ombudsdecreet ook het Klachtendecreet bestaat. Dat betekent heel concreet dat de ombudsdienst vaak mensen met klachten moet verwijzen naar de eerste lijn. Op die manier leren de eerstelijns instanties die klachten op te vangen. Het zou zelfs gezond zijn als die klachten niet meer tot de tweede lijn zouden hoeven te komen. Maar dat is puur theorie. Het is ook theorie dat de mensen uitsluitend met hun vragen om informatie bij de sociale huisvestingsmaatschappijen terecht zouden moeten kunnen. De heer Nootens is ervan overtuigd dat alle huisvestingsmaatschappijen die klachtenbehandeling op de eerste lijn aankunnen, maar het vraagt enige tijd om zich te organiseren.

Mevrouw *Anne-Marie Hanselaer*, onderzoeker, wijst erop dat het bouwen van nieuwe sociale woningen niet voldoende zal zijn om de wachtlijsten in de sociale huisvesting op te lossen. Zij vindt het daarom een uitstekend idee van minister Keulen om huursubsidies toe te kennen aan mensen die al lang op de wachtlijst staan.

In de discussie over een neutraal informatiepunt voor de sociale huurder werpt mevrouw Hanselaer op dat de huurdersbonden weliswaar een belangrijke rol



spelen, maar dat alleen mensen die lid zijn er geholpen worden. Dat verplichte lidmaatschap vormt voor veel sociale huurders toch wel een financiële drempel. Spreekster vindt het anderzijds wel goed dat het element klachtenbehandeling wordt meegenomen als criterium in de komende erkenningsronde voor sociale huisvestingsmaatschappijen. Bij de suggestie om meer de Vlaamse Infolijn te raadplegen, wijst de onderzoeker erop dat die dienst vooral meer algemene informatie verschaft en dan meestal doorverwijst naar de SHM. Vroeger vervulde de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij die informatierol en kon dan ingaan op vaak heel specifieke vragen.

Mevrouw Hanselaer bevestigt dat de ombudsdienst verschillen ziet tussen de maatschappijen. Een vaststelling is ook dat bepaalde maatschappijen in een eerste stadium vrij hardnekkig zijn maar bij aandringen meer bereidwilligheid vertonen. Zo staat er in het jaarverslag (p. 151) het voorbeeld van een mevrouw die onder voorlopig bewindvoerderschap stond. Zij moest 651,50 euro huur per maand betalen en vond dat een beetje veel. Na onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat die mevrouw haar inkomsten niet had aangegeven en ook haar voorlopige bewindvoerder had dat niet gedaan. Na indiening van de correcte inkomensgegevens bleek de huur nog 210 euro te bedragen. De maatschappij wou dat eerst maar rechtzetten voor de toekomst. Maar na aandringen van de ombudsdienst kon de maatschappij overtuigd worden om de rechtzetting te laten ingaan vanaf de start van het voorlopige bewindvoerderschap. Die regeling heeft anderhalf jaar correspondentie gevegd.

Wat het bevorderen van de leefbaarheid betreft, pleit mevrouw Hanselaer voor een actievere aanpak door de SHM's. Zij zouden bijvoorbeeld de betrokken huurders kunnen oproepen in verzoening (bij de Vrederechter).

De onderzoeker stelt vast dat er niet alleen een verschil is in de klachtenbehandeling zelf door de maatschappijen maar dat er ook verschillen zijn in de registratie. Van een bepaalde maatschappij kreeg de ombudsdienst zelfs vlakaf het antwoord dat de klachten niet werden geregistreerd, ondanks de verplichting, omdat men er de tijd niet voor had. Onderzoek wees nochtans uit dat de klachtenbehandeling in die maatschappij niet zo slecht was. Zowat de helft van de maatschappijen heeft een klachtenbehandelaar aangesteld binnen de maatschappij; in de kleinere maatschappijen is dat veelal de directeur.

Minister *Marino Keulen* noemt de kwestie van de huurwaarborgen van voor 1985 "een oude koe uit de sloot". Nu is er al een oplossing die erin bestaat dat vanaf 1 januari 2008 die waarborgen intrest opbrengen. De minister wijst erop dat de huurwaarborg

voor 1985 eigenlijk niet was geregeld; de maatschappijen pakten dat heel verschillend aan. Na 1985 kregen de huurders rente op hun waarborg maar bij sommige maatschappijen werd die rente niet gekapitaliseerd: men kreeg slechts rente op het basisbedrag. Ook die anomalie is weggewerkt, in 2001. En nu is vanaf 1 januari 2008 geregeld dat de huurders met een waarborg van voor 1985, die nooit rente hadden ontvangen, ook gekapitaliseerde rente krijgen. De minister acht het evenwel praktisch niet uitvoerbaar om dat retroactief te regelen.

De minister bevestigt dat hij een huursubsidieregeling wil uitwerken voor kandidaat-huurders die lang op de wachtlijst staan. Maar hij wil ook het debat over de wachtlijsten voeren. Veel lange wachttijden hebben te maken met de kieskeurigheid van de kandidaten. Als men tevreden zou zijn met gelijk welke woning binnen het werkgebied van een SHM, zelfs als dat in een andere deelgemeente is, dan zijn de meeste kandidaten binnen het jaar geholpen, meent minister Keulen. De overheid moet een passend en voldoende aanbod brengen maar van de kandidaat-huurder mag toch enige flexibiliteit worden verwacht. Kandidaten hanteren soms heel discutabele argumenten om een woning te weigeren, bijvoorbeeld dat er te veel buitenlanders in de wijk wonen. Mevrouw *Veerle Heeren* kent allochtone kandidaat-huurders die ervoor opteren om niet in wijken met veel allochtonen te gaan wonen omdat ze zich liever integreren in wijken met veel autochtonen.

*De verslaggever,*

Michèle HOSTEKINT

*De voorzitter,*

Jan PENRIS