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

stuk **41-A** (2009-2010) – Nr. 7
ingediend op 20 juli 2010 (2009-2010)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2009

Gedachtewisseling

Verslag

namens de Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie
uitgebracht door de heer Bart Martens

(Hoofdstuk 3 – Wonen; hoofdstuk 5 – Water, gas en elektriciteit)

verzendcode: PAR

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Jan Penris.

Vaste leden:
mevrouw Griet Coppé, de heer Carl Decaluwe, mevrouw Veerle Heeren, de heer Veli Yüksel;
de heren Chris Janssens, Jan Penris, Wim Wienen;
de heer Filip Anthuenis, mevrouw Mercedes Van Volcem;
mevrouw Michèle Hostekint, de heer Bart Martens;
de heer Marc Hendrickx, mevrouw Liesbeth Homans;
mevrouw Patricia De Waele;
mevrouw Mieke Vogels.

Plaatsvervangers:
de heren Tom Dehaene, Dirk de Kort, mevrouw Valerie Taeldeman, de heer Koen Van den Heuvel;
de heer Frank Creyelman, mevrouw Marleen Van den Eynde, de heer Christian Verougstraete;
de dames Irina De Knop, Vera Van der Borght;
de heer Patrick Janssens, mevrouw Els Robeyns;
de heer Bart De Wever, mevrouw Tine Eerlingen;
de heer Peter Reekmans;
de heer Hermes Sanctorum.

Stukken in het dossier:
41-A (2009-2010) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen over gedachtewisseling

INHOUD

I. Hoofdstuk 3: Wonen 4
1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst 4
1.1. Sociale huisvesting 4
1.1.1. Schrapping uit het inschrijvingsregister 5
1.1.2. Versnelde toewijzing omwille van bijzondere sociale omstandigheden 5
1.1.3. Aanrekenen van huurlasten 5
1.1.4. Verhuispremie 6
1.1.5. Huurwaarborg 6
1.2. Financiële tegemoetkomingen aan particulieren op het gebied van huisvesting 6
1.3. Leegstand en verkrotting 7
2. Bespreking in de commissie 7
3. Reactie van de minister 11
II. Hoofdstuk 5: Water, gas en elektriciteit 13
1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst 13
1.1. Energieafsluitingen 14
1.2. Groenestroomcertificaten 14
1.3. Het Vlaams Energieagentschap 15
1.4. Algemene aanbevelingen 15
2. Bespreking in de commissie 15
3. Reactie van de minister 17
Gebruikte afkortingen 19

Op donderdag 3 juni 2010 besprak de Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie het Jaarverslag 2009 van de Vlaamse Ombudsdienst. Twee hoofdstukken uit dit jaarverslag hebben betrekking op de bevoegdheden van de commissie. Hoofdstuk 3 over wonen behoort integraal tot haar bevoegdheidsdomein. Van hoofdstuk 5 over water, gas en elektriciteit behoren enkel gas en elektriciteit tot de energiebebevoegdheden.

I. HOOFDSTUK 3: WONEN

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

De heer *Nan Van Zutphen,* Vlaams Ombudsman ad interim, leidt zijn betoog in met de algemene mededeling dat de Vlaamse Ombudsdienst in 2009 het hoogste aantal klachten kreeg sinds 1999. De ombudsman haast zich om dit cijfer te relativeren. Uit een onderzoek blijkt immers dat het aantal ingediende klachten slechts een fractie is van het aantal potentiële klachten. De redenen waarom mensen uiteindelijk besluiten om ook echt een klacht in te dienen, zijn zeer divers. Vandaar dat aan zulke absolute cijfers geen conclusies te koppelen vallen.

Hoe dan ook heeft een klacht een hoge signaalfunctie. Net zoals in 2008 genereerde het thema wonen in 2009 het grootste aantal klachten. Dit aantal steeg zelfs nog in 2009, en dat is zeker niet enkel te wijten aan de hervorming van de renovatiepremie. Ook daarzonder genereerde het thema meer klachten dan welk ander thema ook. Op zich is dat dus niet zo belangrijk, herhaalt de heer Van Zutphen. Belangrijk is vooral hoe de Vlaamse overheidsdiensten met de klachten omgaan.

Mevrouw *Anne-Marie Hanselaer*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, onderscheidt drie soorten klachten over wonen. Deze handelen respectievelijk over:
– sociale woonorganisaties, vooral in verband met sociale huur;
– financiële tegemoetkomingen en premies;
– de heffing op leegstand en verkrotting.

In 2009 waren er 2337 eerstelijnsklachten tegenover 1584 in 2008. Drie kwart van deze klachten hebben betrekking op de SHM's. Bij die SHM's constateert mevrouw Hanselaer duidelijke verschillen in de manier waarop ze klachten registreren. Sommigen doen dit zeer goed, anderen heel wat minder. Over het algemeen sturen ze weinig ontvangstmeldingen aan de klagers en bezorgen ze het antwoord veelal aan de ombudsdienst in plaats van aan de klagers zelf.

In de tweede lijn heeft de Vlaamse Ombudsdienst 658 klachten onderzocht. Ongeveer 300 daarvan betroffen de renovatiepremie. Daarnaast waren er dus nog 350, wat meer is dan de 304 klachten in 2008. Wonen blijft zoals gezegd het belangrijkste thema voor de ombudsdienst.

1.1. Sociale huisvesting

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2009 235 klachten behandeld over sociale huisvesting. Mevrouw Hanselaer gaat nader in op vijf items in het verslag waaraan de ombudsdienst aanbevelingen heeft gekoppeld of waarover de Vlaamse volksvertegenwoordigers schriftelijke vragen hebben gesteld. De spreker wijst erop dat daarnaast de stijgende huurprijs, de woningkwaliteit, de klantvriendelijkheid en de informatie aan de huurder eveneens belangrijke aandachtpunten blijven.

1.1.1. Schrapping uit het inschrijvingsregister

Sommige mensen die al lang op een sociale woning wachten, stellen na een contactname met een SHM tot hun verbazing vast dat ze uit het inschrijvingenregister zijn geschrapt. De ombudsdienst constateerde dat de klagers nog onder de oude regeling ressorteerden, maar dat ook nu een dergelijke situatie mogelijk blijft. Volgens het KSH kan een verhuurder een kandidaat-huurder uit het inschrijvingsregister schrappen als deze niet reageert op een brief. Dit kan gebeuren ongeacht de reden van het uitblijven van de reactie, bijvoorbeeld een fout van de post of een lopende verhuisprocedure. Dat beschouwt de Vlaamse Ombudsdienst als een probleem, vooral omdat de kandidaten vaak al ettelijke jaren op een woning wachten. De gemiddelde wachttijd bedroeg in 2007 tweeënhalf jaar. De sociale huurder staat erg zwak bij een schrapping zonder verwittiging. Misschien gaat het zelfs om redenen waaraan hij zelf geen schuld heeft. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de sociale verhuurder aan om schrappingen uit het inschrijvingsregister altijd per aangetekende brief mee te delen om de rechten van de betrokken kandidaat-huurder te vrijwaren.

1.1.2. Versnelde toewijzing omwille van bijzondere sociale omstandigheden

Een SHM mag van de chronologie van de toewijzingen afwijken als een kandidaat-huurder zich in bijzondere sociale omstandigheden bevindt.

Pagina 59 van het jaarverslag beschrijft dossier 2009-0690. Een dame kreeg amper een week na haar aanvraag een sociale woning toegewezen, hoewel er geen sprake kon zijn van bijzondere sociale omstandigheden. Ze was voor de helft eigenaar van een woning en had een job.

Hoe is het mogelijk dat er zo weinig toezicht is uitgeoefend op de versnelde toewijzingen, vraagt mevrouw Hanselaer zich af. Uit de notificatie van dit dossier door de betrokken SHM aan het agentschap Inspectie RWO, kan dit agentschap onmogelijk afleiden dat het een versnelde toewijzing betreft. De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarom aan de minister en het agentschap gevraagd om dit toezicht beter te organiseren en zo een ongelijke behandeling van mensen in dezelfde situatie te voorkomen. De minister heeft al zich al akkoord verklaard met deze aanbeveling en in antwoord op een schriftelijke vraag van mevrouw Liesbeth Homans (*Vr. en Antw.* Vl. Parl. 2009-10, 19 mei 2010, nr. 244) toegezegd om er in 2010 bijzondere aandacht aan te besteden.

1.1.3. Aanrekenen van huurlasten

In de afrekening van huurlasten constateert de Vlaamse Ombudsdienst drie soorten problemen. Ten eerste komen deze afrekeningen te laat. Sommige afrekeningen uit 2008 bereikten de huurders pas in 2010. De wetgeving bepaalt alleen dat een afrekening jaarlijks moet gebeuren. Bij heel wat maatschappijen was er sprake van een aanzienlijke vertraging. Ten tweede zijn de afrekeningen erg onduidelijk en wordt het bedrag amper toegelicht. Ten derde rekenen maatschappijen soms kosten aan die niet ten laste van de huurder mogen vallen.

Vanuit de doelstelling van de sociale verhuring moet worden nagekeken of de kosten en lasten die ten laste worden gelegd van de huurder, niet nutteloos of buitensporig zijn. In dossier 2008-0976 blijkt dat de huurlasten meer dan 100 euro per maand bedragen. In dat bedrag zijn zelfs geen individuele nutsvoorzieningen begrepen. Een dergelijk bedrag is heel hoog voor een sociale huurder.

Mevrouw Hanselaer gaat even in op de kosten van de plaatsbeschrijving. Sommige maatschappijen rekenen hiervoor 100 euro aan. Het KSH bevat over de plaatsbeschrijving geen enkele bepaling, ook niet in de bijlage over de kosten en de lasten. De Vlaamse Wooncode

stelt dat in een dergelijk geval het gemeenrecht van toepassing is. Volgens dat gemeenrecht draagt elke partij de lasten van de plaatsbeschrijving. Beide partijen zijn ter plekke en dragen de last van hun aanwezigheid. Een maatschappij mag wel een externe expert aanstellen, maar in dat geval worden de kosten gedeeld en mag slechts de helft van de factuur worden doorverrekend aan de huurder. Heel wat maatschappijen rekenen echter de volledige kostprijs aan, zelfs als er geen externen bij betrokken zijn en de factuur eigenlijk alleen de eigen aanwezigheid bij de plaatsbeschrijving betreft.

1.1.4. Verhuispremie

Voor de verhuispremie bij een gedwongen verhuis zijn er in het KSH geen regels. Nogal wat huurders hebben geklaagd over ongelijke behandeling in grote wooncomplexen, waar de helemaal op het einde nog aanwezige huurders wel een verhuispremie kregen, terwijl degenen die zich hadden ingespannen om vrijwillig aan de verhuis mee te werken, geen enkele hulp ontvingen. In andere gevallen leveren maatschappijen wel materiële hulp door een klusjesman of een bestelwagen ter beschikking te stellen.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappijen aan om bij een gedwongen verhuizing geen ongelijkheid te veroorzaken.

1.1.5. Huurwaarborg

Op het vlak van de huurwaarborg vermeldt mevrouw Hanselaer twee problemen. Ten eerste bepaalt het KSH dat de VMSW de waarborg integraal kan beheren. Heel wat maatschappijen hebben zonder hun huurders daarover in te lichten, deze waarborg gewoon naar de VMSW overgeplaatst. Daardoor kregen heel wat huurders voor hun waarborgrekening rekeninguittreksels voor nul euro. Het feit dat de maatschappijen hun huurders onvoldoende hadden geïnformeerd over deze maatregel resulteerde in heel wat klachten.

Ten tweede laat de afrekening van de huurwaarborg vaak te wensen over. Van heel wat aangerekende kosten betwijfelt de spreker of die wel ten laste van de vertrekkende huurder mogen komen.

1.2. Financiële tegemoetkomingen aan particulieren op het gebied van huisvesting

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde in 2009 423 klachten over financiële tegemoetkomingen, meldt mevrouw Hanselaer. In 2008 waren het er maar 103. Het grote verschil is bijna volledig te wijten aan de hervorming van de renovatiepremie. Het belangrijkste andere probleem betrof de overdreven lange uitbetalings- en behandelingstermijn van de aanvragen voor zowel de premies als de huursubsidies, wat neerkomt op een schending van de ombudsnorm met betrekking tot de redelijke termijn.

Over de plotse verstrenging van de renovatiepremie heeft de Vlaamse Ombudsman het in de commissie al op 3 december 2009 uitgebreid gehad (*Parl. St.* Vl. Parl. 2009-10, nr. 41/6). Mevrouw Hanselaer herhaalt dat de premie het slachtoffer is geworden van het eigen succes, maar vindt dat de Vlaamse overheid een budgettair probleem niet zomaar kan afwentelen op rechthebbenden die voldoen aan duidelijk vastgelegde voorwaarden. Ondanks de budgettaire argumenten van de Vlaamse Regering handhaaft de Vlaamse Ombudsdienst bijgevolg de aanbeveling dat er overgangsmaatregelen hadden moeten zijn voor burgers die hun werken al hadden uitgevoerd en het gerechtvaardigde vertrouwen hadden dat ze een renovatiepremie zouden krijgen. Het vertrouwen in de Vlaamse overheid ligt hier op tafel, stelt de spreker.

Al eerder in het verleden had de Vlaamse Ombudsdienst herhaaldelijk aanbevelingen geformuleerd over de communicatie bij tegemoetkomingen op het gebied van wonen zoals

huisvestingspremies en afschaffing van premies. In dit dossier heeft de regering deze aanbevelingen niet gevolgd.

1.3. Leegstand en verkrotting

Over leegstand en verkrotting waren er in 2010 bijna geen klachten meer. Toch zijn er nog enkele interessante dossiers in verband met de actieve dienstverlening van de overheid. Een stedenbouwkundige vergunning kan een schorsing van de heffing betekenen op voorwaarde dat de heffingsplichtige zelf die vergunning voorlegt. Die laatste voorwaarde betreurt de Ombudsdienst aangezien de overheid al over deze gegevens beschikt en ze bij wijze van actieve dienstverlening zelf kan controleren.

2. Bespreking in de commissie

Mevrouw *Mieke Vogels* heeft een naar gevoel bij de hervorming van de renovatiepremie daar deze zowel burgers als volksvertegenwoordigers op het verkeerde been heeft gezet. Van de ene dag op de andere bepaalde spelregels veranderen getuigt niet van goed bestuur. Mevrouw Vogels erkent dat de overheid slachtoffer is geworden van het grote succes van de premie, maar dat wist ze in 2008 ook al. Toch heeft de overheid de regels in het begin van 2009 nog versoepeld en daarmee bij het publiek de indruk gewekt dat deze renovatiepremie een absolute prioriteit vormde. In oktober 2009 werden de voorwaarden dan plots om budgettaire redenen zwaar verstrengd.

Minister Van den Bossche mag de ontsporing van de begroting al afdoen als een lijk dat na de verkiezingen uit de kast is gevallen, maar haar partij maakte ook deel uit van de vorige regering. De socialistische ministers hadden zich toen al bewust moeten zijn van het probleem.

Op 2 oktober 2009 kondigde minister Lieten, die op dat moment minister Van den Bossche verving, een wijziging van de renovatiepremie aan. Achteraf wees men erop dat vanaf dan de zogenaamde overgangsperiode was ingegaan, aangezien de mensen deze aankondiging hadden kunnen kennen. Dat vindt mevrouw Vogels om twee redenen een foute handelswijze. Ten eerste kan men niet verwachten dat iedereen de juiste tv-journaals, kranten of websites heeft gezien of gelezen. Ten tweede was de boodschap van minister Lieten gefocust op het schrappen van luxe-uitgaven. “We moeten toch geen dure badkamertegels of parketvloeren betalen”, citeert mevrouw Vogels de minister. Weinig mensen kregen daardoor de indruk dat de wijziging ook op hun renovaties van toepassing zouden zijn. Bij de publicatie van het uitvoeringsbesluit van 29 oktober bleek het toepassingsgebied echter veel ruimer, met bijvoorbeeld muurisolatie, vloerafwerking en in bepaalde gevallen dubbel glas. Dit zijn geen luxe-uitgaven.

Na 3 oktober vroegen heel wat mensen gealarmeerd uitleg bij de administratie, maar deze kon hun vragen niet correct beantwoorden. In een aantal gevallen heeft de bevoegde administratie zelfs geantwoord dat de hervorming nooit voor het einde van het jaar zou beginnen. Zelfs een week voor de publicatie kregen sommige mensen nog de raad met hun aanvraag te wachten tot ze alle facturen hadden ontvangen.

Bovendien blijkt de doelgroep van de hervorming helemaal niet alleen te bestaan uit de rijkere middenklasse. Sommige mensen hadden de renovatiepremie ingecalculeerd in een meerjarenplanning van hun gezinsbudget en op basis hiervan geleend. Nu de premie voor hen halveert, raken ze in moeilijkheden.

Kan de overheid zomaar spelregels veranderen zonder te voorzien in een overgangsperiode, vraagt mevrouw Vogels zich af. Minister Van den Bossche heeft al eerder geantwoord

dat ze geen andere keuze had, aangezien anders heel wat mensen nog snel van die periode gebruik zouden maken om hun dossiers in te dienen. Maar in dit premiestelsel kan een aanvraag pas worden ingediend als alle facturen binnen zijn, zodat een overgangsperiode hoe dan ook geen plotse toename van renovaties tot gevolg had kunnen hebben.

Het optreden van de minister was blijkbaar ingegeven door paniek, meent mevrouw Vogels. Op dit moment loopt er een procedure bij de Raad van State, met een reële kans dat de overheid in het ongelijk wordt gesteld. Zou het daarom niet beter zijn om toch nog een uitzondering toe te staan voor alle dossiers die zijn ingediend tussen 29 oktober 2009 en 1 januari 2010? Zo komt er post factum toch nog een overgangsperiode.

Ten slotte wijst het commissielid nog op het nut van muurisolatie in het kader van de energiebesparing.

Mevrouw *Patricia De Waele* ziet in de veelvuldige klachten over het wonen, waarvan een aantal al lang bekend zijn, een sein dat de met veel overheidsgeld gesubsidieerde woonactoren een strikte opvolging en begeleiding vergen. Het commissielid zal haar opmerkingen toespitsen op twee types klachten. Ten eerste vermeldt ze de onduidelijke en vaak ook veel te late afrekening van de huurlasten. Een dergelijk probleem moet op korte termijn een oplossing kunnen krijgen. Op de sociale huurmarkt komen zeer kwetsbare huurders voor: mensen die zelf niet de assertiviteit of kennis bezitten om te reageren. Voor hen moet de overheid een adequate dienstverlening en begeleiding organiseren. De SHM's moeten bovendien uiterst correct te werk gaan.

Ten tweede vindt mevrouw De Waele het onbegrijpelijk dat de huurwaarborg in de sociale sector niet op een geblokkeerde rekening op naam van de huurder terechtkomt. Dit systeem, dat de privésector wel toepast, zou heel wat problemen bij afrekeningen kunnen voorkomen. Pas op het einde van de huur moeten huurder en verhuurder overeenkomen welke eventuele kosten nog van de waarborg moeten afgaan. Het commissielid pleit ervoor om ook de sociale huurder die maximale bescherming te geven. In tegenstelling tot bijvoorbeeld de wachttijden is dit een probleem dat snel kan worden opgelost.

Wat de renovatiepremie betreft, stemt mevrouw De Waele helemaal in met de opmerkingen van mevrouw Vogels. Het gebrek aan overgangsmaatregelen heeft het vertrouwen van de burger in de overheid grondig geschonden. Budgettaire problemen van de overheid mogen niet op de burger worden afgewenteld. Als de overheid met bepaalde burgers een contract aangaat, heeft ze niet het recht om dat tijdens de uitvoering eenzijdig te wijzigen. De overheid houdt in dit geval halsstarrig vast aan het eigen grote gelijk, besluit mevrouw De Waele. Net als mevrouw Vogels hoopt ze dat er alsnog een oplossing komt voor de mensen die hierdoor in de problemen zijn gekomen.

In verband met leegstand en verkrotting is mevrouw De Waele het eens met de vaststelling van de Vlaamse Ombudsdienst dat de belastingsdienst en de inventarisbeheerder hun mogelijkheden tot samenwerking onbenut laten. Waarom zou de burger die een heffing wil laten schorsen, zelf met alle kosten van dien op zoek moeten gaan naar informatie die de overheid al heeft? In heel wat gevallen blijkt een schorsing gerechtvaardigd, maar heeft de zogenaamde heffingsplichtige een advocaat moeten inschakelen om dat aan te tonen. Wie dat niet doet, loopt het risico op een onterechte heffing. Een kruispuntdatabank zou soelaas kunnen bieden.

Net als de ombudsman wil de heer *Carl Decaluwe* de klachtencijfers relativeren. In het radiojournaal hoorde het commissielid 's morgens het bericht dat er zes muizen waren

aangetroffen in diepvriesgroenten. Dit werd als groot nieuws aangekondigd, hoewel het om slechts zes gevallen ging tussen miljoenen groentenzakjes.

Ook sommige klachtendossiers kunnen als louter individuele gevallen worden beschouwd, meent de heer Decaluwe, bijvoorbeeld met betrekking tot verhuisbewegingen of toewijzingen. Misschien kon de ombudsman in zijn volgende jaarverslag naast het aantal klachten ook het totale aantal toewijzingen vermelden.

De aanbeveling om de correspondentie van de maatschappijen aan hun cliënteel te laten verlopen via aangetekende zendingen zal wel zijn nut hebben – hoewel het niet altijd de garantie biedt dat de ontvanger de boodschap ook begrijpt – maar kost ook heel wat geld. De boodschap in een begrijpelijker taal formuleren zou ongetwijfeld een veel positiever effect opleveren.

Uit die ene ongegronde snelle toewijzing concluderen dat er nog meer inspectie en toezicht moet worden georganiseerd, is overdreven. Heel wat Vlaamse volksvertegenwoordigers die in de raad van bestuur van een SHM zetelen, kunnen getuigen dat er nu al heel veel wordt gecontroleerd. Misschien gaat zelfs een te groot aandeel van de beschikbare tijd naar controle. De heer Decaluwe besluit dat het niet aangewezen is om elk denkbaar probleem op te lossen door de wetgeving aan te passen of uit te breiden.

Er is een evaluatie en aanpassing van het sociale huurstelsel aangekondigd. De heer Decaluwe pleit bij minister Van den Bossche om het systeem transparanter, begrijpelijker en eenvoudiger te maken. Het aantal uitzonderingen moet mogelijk worden beperkt, de raden van bestuur kunnen meer verantwoordelijkheid krijgen en er moet een goed toezicht op eventuele misbruiken worden georganiseerd. Het commissielid past echter voor aanbevelingen, zoals ook de kinderrechtencommissaris er heeft geformuleerd, om voor elk denkbaar probleem meer inspectie en controle en een nog complexere wetgeving in te voeren. De maatschappij verdraagt dat niet meer. Het levert alleen nog meer overheidsinstanties op. Daarom vraagt de heer Decaluwe aan de minister om dit soort aanbevelingen niet in de praktijk te brengen. Zo niet zal Vlaanderen over twintig jaar geen enkele toegevoegde waarde meer creëren, laat staan het geld bezitten om al die inspecteurs te betalen.

De heer *Marc Hendrickx* komt zoals mevrouw De Waele terug op de klachten over verkrotting en leegstand. Valt het dalend aantal klachten te verklaren door een betere opvolging vanwege de lokale overheden? Of is er een andere oorzaak?

De heer *Jan Penris* prijst de Vlaamse Ombudsdienst voor het uitvoerige en leerrijke jaarverslag. Met de stelling van de heer Decaluwe dat cijfers onbelangrijk zouden zijn, is de heer Penris het niet eens. De thema's die klachten voortbrengen, zijn in grote lijnen dezelfde als de vorige jaren, maar de cijfers zijn spectaculair gestegen. De ombudsman bevestigt alleen wat het veld al aanvoelde. Er zijn inderdaad fundamentele problemen in de sociale huursector.

Heel wat SHM's hebben de huurlasten te laat en foutief afgerekend. Bovendien gebeurde dat vaak in de ongelukkig gekozen periode tussen Kerstmis en Nieuwjaar voor soms spectaculair hoge bedragen. Zoiets getuigt van onzorgvuldig bestuur. Het groot aantal klachten wijst erop dat heel wat SHM's hun dienstverlening onzorgvuldig uitoefenen. Voor een dergelijk signaal moet een politicus aandacht hebben. De cijfers zomaar relativeren vindt de heer Penris een verkeerde houding.

Bovendien zijn de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst bereiken, niet meer dan het topje van de ijsberg. Heel wat klachten komen elders terecht: bij politici, gemeentebestu-

ren, sociale assistenten, de SHM's zelf enzovoort. Het aantal klachten aan de basis moet dus erg groot zijn en mag niet worden gerelativeerd, laat staan genegeerd. Het beleid moet er de nodige aandacht aan besteden en de aanbevelingen van de ombudsdienst op zijn minst ernstig nemen en op hun merites onderzoeken.

De heer *Dirk de Kort* dankt de ombudsdienst voor het uitvoerige cijfermateriaal, waarin hij een signaal van bepaalde problemen ziet. Bij bepaalde aanbevelingen wil het commissielid wel enkele kanttekeningen plaatsen, zeker waar het gaat om de toewijzingen en wachttijden in de sociale huur.

Op dit moment staat een zeer groot aantal mensen op een wachtlijst. Daarvoor bestaan echter geen wonderoplossingen. Het Grond- en Pandendecreet vormde een goede aanzet. Het regeerakkoord van de Vlaamse Regering bevat afspraken en in de Vlaamse begroting voor 2010 staan middelen ingeschreven om nieuwe woningen te bouwen en bestaande woningen sneller te renoveren. De inloopperiode zal hoe dan ook een tijd duren. Maar de verstrenging van de regels heeft wel geresulteerd in een langere doorlooptijd tussen de voltooiing van een nieuwbouw of renovatie en de daadwerkelijke bewoning van een pand. Het gevolg is leegstand van sociale woningen. Een SHM moet eerst een eerste kandidaat-huurder aanschrijven, die dan een maand de tijd heeft om de woning te bezichtigen en al dan niet de sleutel op te halen.

De heer de Kort verwijst onder meer naar het commissiebezoek aan Birmingham. Daar was het commissielid aangenaam verrast door de efficiënte werkwijze. Net als in een privé-immobedrijf krijgen de mensen op een wachtlijst er uitgebreide informatie per e-mail. Kandidaten die in aanmerking komen voor een pand, zijn verplicht om dat binnen een week te bezoeken. De toewijzing volgde al één week later. Dit systeem leidt tot activering. In Vlaanderen blijft die achterwege.

Voor de opmerkingen van bepaalde kandidaat-huurders kan de heer de Kort begrip opbrengen als het bijvoorbeeld gaat om de afstand tot het werk of de school, maar sommigen eisen zaken als een zuidgericht terras. Is dat soort eisen wel geoorloofd? Moeten we dat in de regelgeving mogelijk maken?

De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om bij een versnelde toewijzing vooraf te controleren, is al te zeer gestoeld op wantrouwen en op zaken die in het verleden fout zijn gegaan. Een SHM is nu al duidelijk verplicht om bijzondere omstandigheden van sociale aard duidelijk te motiveren.

Met de aanbeveling over de verhuispremie is de heer de Kort het wel eens en hij vraagt dat de minister deze ter harte neemt. Een goed premiestelsel kan een oplossing bieden voor het probleem dat heel wat grotere sociale woningen nog worden bewoond door ouderen, die beter af zouden zijn in kleinere en meer toegankelijke appartementen. Maar het is uiteraard niet evident om mensen te overtuigen naar een duurdere huurwoning te verhuizen als ze zelf de kosten van de verhuis moeten dragen. Door deze verhuis met premies aan te moedigen kan het beleid de zeer lange wachttijden voor grotere sociale woningen doen afnemen.

De heer *Nan Van Zutphen,* Vlaams Ombudsman a.i., reageert op de opmerking van de heer Decaluwe dat de ombudsdienst het aantal klachten zou moeten afwegen tegen het totale aantal handelingen door de overheid. De heer Van Zutphen wijst erop dat er heel wat drempels bestaan voordat iemand een klacht neerlegt. Hierover heeft hij de internationale onderzoeken bestudeerd en gastcolleges gegeven aan de Universiteit Antwerpen. Uit die onderzoeken blijkt dat per 25 potentiële klachten er gemiddeld maar één wordt

neergelegd. Bij grote financiële belangen kan de verhouding oplopen tot nagenoeg één op één, maar in andere gevallen wordt soms slechts één klacht op 1000 tot 10.000 problemen ingediend. Als de ombudsdienst het aantal klachten moet weergeven in verhouding tot het totale aantal verrichtingen, dan zou ze eigenlijk ook telkens een schatting moeten toevoegen van het vermoedelijke aantal niet-ingediende klachten. Als bijvoorbeeld in een verslag alleen zou staan dat de Vlaamse Ombudsdienst over de 2,5 miljoen aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing 50 klachten heeft ontvangen, zal dat een heel andere indruk wekken dan een vermelding van de reële onvrede.

De heer *Carl Decaluwe* wil deze theorie niet in twijfel trekken, maar merkt op dat een stijging van het aantal klachten ook het gevolg kan zijn van het feit dat het aantal handelingen op dat domein drastisch is gestegen. Het commissielid baalt van de algemene tendens tot klagen zoals die tot uiting komt in het radioprogramma Peeters & Pichal. De programmamakers nodigen de Vlamingen uit om te klagen en hun verzuring te laten horen. Je bent bijna een slechte Vlaming als je nergens een klacht hebt lopen. Radio en televisie zijn ware klachtenbanken, die er niet voor terugdeinzen om alles uit de context te halen. Net als de heer de Kort staat de heer Decaluwe soms versteld van de buitensporige eisen van bepaalde sociale huurders. Hij wil zeker geen afbreuk doen aan de verdiensten van de Vlaamse Ombudsdienst, maar enige relativering is toch wel op zijn plaats. In het jaarverslag van de kinderrechtencommissaris staan over rechten hele uiteenzettingen maar over plichten helemaal niets.

De heer *Nan Van Zutphen* wijst erop dat het behandelen van klachten nu eenmaal de decretale opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst uitmaakt. Hij herhaalt dat bij de meeste problemen geen klacht wordt neergelegd. De ombudsdienst houdt overigens helemaal geen pleidooi voor meer controle, inspectie en regelgeving. De dienst wil vooral wijzen op de mogelijkheden om problemen via een goede communicatie te voorkomen. Haar algemene aanbevelingen pleiten zelden voor meer regelgeving, maar vooral voor een betere dienstverlening en klachtenpreventie.

Mevrouw *Mieke Vogels* is het ten gronde eens met de heer Decaluwe dat de burger zich vaak rotverwend gedraagt. Dat ligt voor een deel aan de overheid, die de indruk wekt dat ze altijd wel alles zal oplossen. Zowat alle politici komen in hun praktijk burgers met bizarre eisen tegen. Het is echter gevaarlijk om daarop te focussen, aangezien heel wat klachten wel degelijk gegrond zijn. Vandaar dat mevrouw Vogels er belang aan hecht dat de ombudsman de klachten voor het voetlicht plaatst. Het is dan aan de volksvertegenwoordigers om ze in het juiste perspectief te zien.

3. Reactie van de minister

Mevrouw *Freya Van den Bossche,* Vlaams minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Huisvesting, overloopt de verschillende aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst.

De aanbeveling met betrekking tot een toezicht a priori op de toewijzingen is voortgekomen uit een concreet dossier van een versnelde toewijzing. In verband met dat concrete dossier heeft de minister de directeur van de bewuste SHM per brief meegedeeld dat een dergelijke werkwijze ontoelaatbaar en onverschoonbaar is. Als de inspectie de feiten bevestigt, moeten onmiddellijk de gepaste maatregelen worden genomen. De Vlaamse Ombudsdienst is daarvan direct op de hoogte gesteld. Vervolgens heeft de inspectie zich ter plaatse begeven en een aantal aanbevelingen geformuleerd, waarop de SHM ook daadwerkelijk is ingegaan. Ten eerste heeft ze in haar intern reglement de delegatieregeling aangepast. Sindsdien beslist niet langer een toewijzingscomité maar de raad van bestuur over versnelde toewijzingen. Ten tweede is de verslaggeving bijgestuurd zodat de inspectie deze makkelijker kan lezen.

De minister is het eens met de visie van de inspectie en de stelling van de heer Decaluwe dat men een onderscheid moet maken tussen klachten over de overtreding van bestaande regels en klachten over de regelgeving zelf die in gebreke blijft. In het eerste geval is een streng optreden tegen de overtreders gerechtvaardigd. Het BBB wil vertrouwen geven aan de SHM's om zelf de regels verstandig toe te passen. De minister heeft niet de indruk dat op dat vlak veel misbruik bestaat. Ongetwijfeld misbruikt hier en daar nog iemand zijn positie in een raad van bestuur om op voorspraak sneller iemand een woning toe te wijzen. Een navraag van de minister bij haar diensten heeft haar geleerd dat het gelukkig om uitzonderingen handelt. Wanneer die worden ontdekt, treedt de minister onmiddellijk op. Maar omwille van enkele uitzonderingen een extra administratieve procedure opleggen aan alle maatschappijen die wel goed functioneren, zal het fatsoenlijke werk dat ze afleveren alleen maar vertragen. Minister Van den Bossche wil wel overwegen om a priori controles gedurende een bepaalde periode op te leggen aan SHM's die al in de fout zijn gegaan en zo het vertrouwen hebben geschonden.

In een andere aanbeveling vraagt de ombudsman een regeling voor sociale huurders die moeten verhuizen en daarover duidelijker te communiceren. De minister streeft naar een duidelijke planning en communicatie en heeft met aandacht geluisterd naar de suggesties van de ombudsdienst en de commissie om deze stap financieel beter te begeleiden. Een pasklare oplossing is op dit moment niet voorhanden. De minister zal haar administratie de opdracht geven een aantal voorstellen te formuleren.

De aanbeveling over de communicatie en overgangsregel bij de wijziging van een premiestelsel heeft de ombudsman vooral gebaseerd op de hervorming van de renovatiepremie, beseft minister Van den Bossche. Hierover hebben onder andere in deze commissie al eerder discussies plaatsgevonden, en de minister zal daarom niet al haar vroegere antwoorden herhalen maar zich beperken tot de nieuwe elementen. De minister heeft respect voor de Raad van State. De Vlaamse Regering zal dan ook gepast reageren op haar uitspraak.

Dat bepaalde isolatiemaatregelen niet langer in aanmerking komen voor een renovatiepremie, heeft te maken met het feit dat de distributienetbeheerders ze intussen subsidiëren. Bovenop een subsidiëring via energiepremies en de distributienetten kwam de renovatiepremie. Dat de dubbele subsidies zijn stopgezet, betekent zeker niet dat de regering deze vorm van isolatie onbelangrijk vindt. De definitieve integratie van de vele premies op het vlak van wonen en energie moet resulteren in een veel meer logische, eenvoudige en klantvriendelijkere oplossing.

De minister benadrukt dat ze het nooit heeft gehad over de rijke middenklasse. De middenklasse in Vlaanderen hoeft niet rijk te worden genoemd. Evenmin heeft de minister de doelgroep verengd. Wel heeft ze de premiebedragen verlaagd om de betaalbaarheid te garanderen. De premie betaalbaar houden betekent hoe dan ook dat de Vlaamse Regering er in deze besparingstijden 60 miljoen extra voor heeft moeten uittrekken met het oog op de komende twee jaar. Het totale jaarbudget voor de renovatiepremie bedraagt nu 118 miljoen euro. Om de relatieve grootte daarvan in te schatten, volstaat het om te weten dat vorig jaar aan huursubsidies 12 miljoen euro is besteed. De regering kon gewoon niet anders handelen dan ze nu heeft gedaan, besluit minister Van den Bossche.

Wat de huurlasten en geblokkeerde rekeningen betreft, verwijst de minister onder andere naar haar antwoord op de vraag om uitleg van de heer Penris en mevrouw Homans (*Hand. Vl. Parl.* 2009-10, nr. C156). Ze beaamt dat het soms erg lang duurt voor een vertrekkende huurder zijn definitieve afrekening ontvangt. Soms loopt de wachttijd op tot meer dan een jaar, wat de minister zonder meer te lang vindt. Bij de afrekeningen van

zowel de zittende als de vertrokken huurder moet transparantie het uitgangspunt zijn. De eindafrekeningen moeten vooral beter begrijpbaar worden. In zekere zin is er een onderscheid tussen transparantie en begrijpelijkheid. Hoe meer informatie men op een afrekening opneemt, hoe transparanter deze in principe wordt, maar soms leidt dit tot zoveel informatie dat die niet meer te begrijpen valt. Er is nood aan een goede selectie van enkel de relevante informatie in de eindafrekening. De minister staat achter de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst en de commissie.

De ombudsman had een aantal opmerkingen bij de klantvriendelijkheid van de SHM's. Minister Van den Bossche antwoordt dat deafdeling Toezicht van de Inspectie RWO enkel kan controleren op wettelijkheid. Klantvriendelijkheid leent zich niet tot controle door deze afdeling. De visitatiecommissies zullen dit aspect van de werking van de SHM's wel controleren. Een werkgroep onder het voorzitterschap van de Vlaamse overheid, met als leden VIVAS, de VVH en de VOB, werkt modellen uit voor een klantvriendelijke communicatie bij deze maatschappijen.

Dat de wachttijden in de sociale huisvesting te lang zijn, daarmee is volgens de minister iedereen het eens. Intussen is het Grond- en Pandendecreet goedgekeurd en zijn de budgetten voorhanden om het aanbod te verhogen. De belangrijkste opdracht bestaat er nu in om ervoor te zorgen dat het geld ook kan worden besteed. De doorlooptijd voor de bouw van een sociale woning is schandalig lang. Vorige week heeft de minister in Gent de eerste steen gelegd van een huisvestingsproject, liefst tien jaar nadat de beslissing is genomen om het project te starten. Een andere eerstesteenlegging gebeurde zeven jaar na de beslissing. De bouw moet op dat moment nog beginnen. Zoiets noemt minister Van den Bossche waanzin. Met medewerking van de VMSW verricht een werkgroep een aantal casestudies over deze termijnen en de mogelijkheden om ze te verkorten. Welke goedbedoelde maar mogelijk overbodige regels leiden tot vertraging? Welke regels zijn wel essentieel? De minister roept het parlement op om alle mogelijke suggesties te doen met het oog op het evaluatierapport van de werkgroep. Geld alleen zal op korte termijn de wachtlijsten niet verkleinen als het tot tien jaar duurt voor het kan worden gebruikt, besluit de minister.

Wat de kwaliteit van de sociale woningen betreft, is nog een inhaalbeweging mogelijk. Na jaren aandringen door het parlement is eindelijk een inventaris van de slechtste woningen in voorbereiding, in opdracht van minister Van den Bossche. De minister heeft de SHM's gevraagd om de inventaris aan te vullen. Ze is van plan om de slechtste sociale woningen te verbeteren met bijzondere aandacht voor energievriendelijkheid, dakisolatie, hogerendementsverwarming en -beglazing, maar uiteraard komen ook andere gebreken in aanmerking.

Ombudsman *Nan Van Zutphen* is tevreden dat de minister zich bereid heeft verklaard om het oordeel van de Raad van State na te leven.

II. HOOFDSTUK 5: WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

Wat het energiebeleid betreft, vertonen de klachten in de eerste en de tweede lijn duidelijke parallellen qua thematiek, stelt de heer *Nan Van Zutphen,* Vlaams ombudsman a.i.. De VREG heeft 69 ontvankelijke klachten gemeld, maar voegt daaraan toe dat dit slechts een klein deel is van het aantal klachten dat ze in werkelijkheid heeft ontvangen. Dat wijt de ombudsman aan slechte registratie of rapportage. Zo had de VREG een achterstand van 6000 onbeantwoorde mails. De heer Van Zutphen verwacht van diensten die klachtenaantallen melden, dat ze over volledige cijfers beschikken.

In de energieklachten onderscheidt de spreker drie hoofdthema's: afsluitingen bij onbetaalde rekeningen, groenestroomcertificaten en de premies en energieprestatieregeling van het VEA.

1.1. Energieafsluitingen

Via de LAC's en openbaredienstverplichtingen is heel wat bescherming ingebouwd. Toch gebeuren er nog zaken die niet door de beugel kunnen, stelt de heer Van Zutphen. Gelukkig gaat het om een relatief klein aantal gevallen. De Vlaamse Ombudsdienst gaat overigens steeds na in welke zin de Vlaamse overheid haar aanbevelingen van het vorige jaar heeft opgevolgd. In dit concrete geval constateert de ombudsman tot zijn grote vreugde dat door het ministerieel besluit van maart 2010 over de openbaredienstverplichtingen een afsluiting zonder agendering en bespreking op het LAC enkel mogelijk is onder strikte voorwaarden, bijvoorbeeld in geval van onveiligheid of fraude.

1.2. Groenestroomcertificaten

Met betrekking tot de groenestroomcertificaten wijst op de heer Van Zutphen op de parallellen met de renovatiepremie en de studietoelagen. Er komt een op zich positieve maatregel waarvan op voorhand te voorspellen valt dat hij heel veel succes zal hebben. In het geval van de groenestroomcertificaten is deze maatregel ingegeven door het doel om de duurzame energie te stimuleren. Daartoe installeert de overheid een nieuw systeem, dat beter is dan het vorige. Maar de VREG was verrast door het succes, hoewel dit nochtans perfect voorspelbaar was. In 2009 kenden de aanvragen een exponentiële groei en ontbrak het aan voldoende personeel en middelen.

In dit verband wil de heer Van Zutphen een verduidelijking aanbrengen bij het jaarverslag. Dat bevat op pagina 116 de zinsnede "te weinig gekwalificeerd personeel". Daarmee bedoelt de ombudsman dat er te weinig personeel is en zeker niet dat het personeel over onvoldoende kwalificaties beschikt. Dat heeft hij ook al aan gedelegeerd bestuurder André Pictoel laten weten. Daarover mag geen misverstand bestaan.

Heel wat aanvragen bij de VREG worden nog steeds op papier ingediend, wat ze bewerkelijker maakt. De heer Van Zutphen wil in die context een fout in het jaarverslag corrigeren. Op pagina 245 vermeldt de ombudsdienst geheel ten onrechte de groenestroomcertificaten als een voorbeeld van een dienstverlening die enkel nog via internet toegankelijk is. Deze lapsus wil de heer Van Zutphen graag rechtzetten.

Hoe dan ook kampt de VREG met een grote achterstand. Medio 2009 beslist de Vlaamse Regering dan om het bedrag te verlagen van 450 naar 350 euro, wat nog een extra piek van het aantal vragen veroorzaakt. De VREG zoekt vervolgens moeizaam naar een oplossing. Uit de 6000 onbeantwoorde mails en het grote aantal klachten – veel meer dan de 69 officieel gerapporteerde – blijkt dat de regulator niet op de situatie was voorbereid. Als de mensen al een reactie kregen, ging het vaak om onbruikbare standaardantwoorden. Door de veelheid aan klachten was de VREG telefonisch nagenoeg onbereikbaar.

De VREG zelf betwist de problemen, achterstand en slechte communicatie niet. In 2009 is ze aan de oplossing beginnen te werken: meer personeel, een gewijzigde structuur en meer automatisering. Een onvoorzien probleem, namelijk dat de automatische antwoorden van de VREG niet door de spamfilters van de ontvangers raakten, is intussen verholpen. Uiteindelijk is de VREG – weliswaar nogal laat – naar buiten gekomen met berichten aan de pers en op haar website. In september 2009 is de Vlaamse Infolijn ingeschakeld. Het nummer 1700 kan op basis van scripts en inzage in de databanken gerichte informatie geven

zodat de dossierbehandelaars van de VREG dit niet meer hoefden te doen en een hogere productie konden halen. Ten slotte kwam er een nieuwe website.

In geen geval mag een dergelijke situatie zich in 2010 opnieuw voordoen, stelt de heer Van Zutphen. Toen hij onlangs de heer Pictoel contacteerde, deelde deze nochtans mee dat het aantal aanvragen na de piek van september en de automatische daling van januari, opnieuw structureel aan het stijgen is. Vandaar aanbeveling 2009-10 van de Vlaamse Ombudsdienst om op voorhand de verwerkingstijd en capaciteit voor de behandeling van aanvragen correct in te schatten en op basis van die inschatting proactief op te treden. Als er toch een achterstand ontstaat, moet de VREG daarover snel en correct informeren.

1.3. Het Vlaams Energieagentschap

De premie voor niet-belastingbetalers is afgeschaft en vervangen door een federaal belastingkrediet. Aan die premie heeft de ombudsdienst een aanbeveling gekoppeld omdat de toepassing tot problemen heeft geleid. Een gebrek aan afstemming tussen de Vlaamse en de federale maatregel leidde tot ongewenste situaties. Mensen die al een voorschot of de hele som hadden betaald, bleken achteraf buiten het toepassingsgebied van die regel te vallen. Vandaar aanbeveling 2009-11 van de Vlaamse Ombudsdienst: "De Vlaamse overheid moet, bij het invoeren van energiesubsidies, de regeling ervan afstemmen met de federale overheid en voldoende overleg plegen met de betrokken sector".

Ten slotte wil de heer Van Zutphen het belang van communicatie nogmaals benadrukken. Over de verplichte inspectie van de centrale verwarming is nu al een eerste klacht binnengekomen. De Vlaamse Ombudsdienst was hierdoor verrast want ze wist zelf van niets. Het VEA geeft aan dat het weliswaar zijn best doet maar dat sommige mensen zelfs de beste informatie niet vinden. Daarmee kan de ombudsman akkoord gaan, maar hij herhaalt dat de ene zaak waarin een overheidsdienst nooit genoeg kan investeren, niet regelgeving, inspectie of handhaving is maar wel informatievoorziening.

1.4. Algemene aanbevelingen

Vervolgens gaat de heer Van Zutphen in op de algemene aanbeveling 2009-31: "De Vlaamse overheid moet er rekening mee houden dat een op zich goede maatregel slachtoffer kan worden van zijn eigen succes en moet een draaiboek ontwikkelen voor het geval dat zich een dergelijke situatie voordoet". Deze aanbeveling geldt zowel het woonbeleid als het energiebeleid. Reguleringsimpactanalyse kan al heel wat oplossen, maar de overheid zou ook een scenario moeten klaar hebben van wat ze moet doen als het toch fout loopt. Op dat gebied kunnen de verschillende overheidsdiensten nog wat van elkaar leren.

Een andere algemene aanbeveling strekt ertoe dat de Vlaamse overheid de – zeer goede – normen voor overheidscommunicatie die het Vlaams Parlement zelf heeft goedgekeurd, correct moet toepassen.

De ombudsman raadt de commissie aan om de algemene aanbevelingen nog eens goed te lezen, aangezien deze oplossingen en suggesties aanreiken die in de praktijk realiseerbaar zijn en niet noodzakelijk meer geld of regelgeving vergen.

2. Bespreking in de commissie

De heer *Bart Martens* dankt de ombudsman voor zijn analyse. Ter verdediging van de VREG wijst het commissielid erop dat de VREG altijd meer personeel heeft gevraagd om te anticiperen op het succes dat ze verwachtte. Haar vraag is slechts ten dele ingevuld. Uiteraard spelen de budgettaire beperkingen van de Vlaamse overheid daarin een rol. De heer Martens wijst op de analogie met de vergunningenpiek, waarbij een beperkte perso-

neelsuitbreiding ook niet bleek te volstaan om deze helemaal aan te kunnen. De VREG heeft gedaan wat ze moest doen, besluit de heer Martens, die ervan uitgaat dat alle in 2009 ingediende dossiers ook zullen worden behandeld volgens de voorwaarden van 2009. Geen enkele rechthebbende zal de waarde van zijn certificaten zien dalen door een achterstand bij de instantie die zijn dossiers behandelt.

Met de aanbeveling om de Vlaamse en federale steunmaatregelen op elkaar af te stemmen, gaat de heer Martens helemaal akkoord. Op dit moment lopen het Vlaamse en het federale beleid niet synchroon. De Vlaamse overheid heeft een premie voor niet-belastingplichtigen ingevoerd opdat ook zij zouden worden gestimuleerd om te investeren in dakisolatie, superisolerende beglazing en vervanging van verwarmingsketels. Daarna heeft de federale overheid een belastingkrediet ingevoerd. Vervolgens is de Vlaamse premie daar weer aan aangepast, maar daar is wel een periode overheen gegaan. De heer Martens vraagt de minister om na te gaan welke gevolgen zich zouden voordoen als de federale overheid van haar zogenaamde usurperende bevoegdheden zou afstappen. Per slot van rekening is energiebesparing een regionale bevoegdheid, waaraan de federale overheid vanuit haar fiscale beleid toch bijdraagt. Maatschappelijk is dit uiteraard zinvol, maar als de federale overheid dergelijke maatregelen zou stopzetten mag dat er niet toe leiden dat de Vlaamse gezinnen niet meer de steun kunnen genieten die noodzakelijk is om hen aan te sporen tot belangrijke investeringen. Wat we zelf kunnen doen, mogen we zeker niet nalaten.

Verder zou de Vlaamse overheid de diverse initiatieven moeten bundelen, stelt de heer Martens. Nu moet men de ene premie opvragen bij de netbeheerder, een andere bij de Vlaamse administratie en nog een andere bij de federale overheid of zelfs bij de provincie of gemeente. Het commissielid pleit voor één loket waar men één premie kan aanvragen, die snel wordt gegeven, in tegenstelling tot een belastingaftrek waarop men bijna twee jaar moet wachten. Die premie moet groot genoeg zijn om gezinnen wel degelijk te doen besluiten tot een dergelijke investering.

We moeten dus ons beleid goed afstemmen met de federale overheid, de lokale besturen en de distributienetbeheerders. De Vlaamse dakisolatiepremie wordt momenteel aangevuld met premies van Infrax en Eandis en in bepaalde gevallen ook met steden en gemeenten. Nu al sluiten bepaalde steden en gemeenten protocollen af met Infrax en Eandis opdat deze hun premies behandelen. Ook de Vlaamse dakisolatiepremie zouden de netbeheerders kunnen uitbetalen. In dat geval beschikt men inderdaad over één loket voor drie soorten premies. Nu weten heel wat gezinnen niet op welke premies en steun ze recht hebben.

Mevrouw *Mieke Vogels* gaat in op de algemene aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst. De renovatiepremie en de groenestroomcertificaten vormen een mooi voorbeeld van hoe sommigen beter zijn geïnformeerd dan anderen. Bij de renovatiepremie gaat het alleen over gewone burgers, die vaak tussen de bomen het bos niet meer zien. Voor de groenestroomcertificaten komen ook bedrijven in aanmerking. Via Voka beschikken ze in de praktijk al over één loket dat hen snel over alle mogelijkheden informeert. Bijgevolg was er voor de groenestroomcertificaten wel een overgang en heeft de commissie te elfder ure een amendement op het programmadecreet goedgekeurd (*Parl. St.* Vl. Parl. 2009-10, nr. 234/18) waardoor sommige grote bedrijven alsnog de hogere premie van 450 euro hebben ontvangen. Dat noemt mevrouw Vogels een beleid van twee maten en twee gewichten.

Informatie is belangrijk, vervolgt het commissielid. Bij de renovatiepremie was die nagenoeg onbestaande. Zelfs mensen die de weg vonden naar de lokale woonwinkel, konden daar geen informatie krijgen.

3. Reactie van de minister

Minister *Freya Van den Bossche* nuanceert de laatste opmerking van mevrouw Vogels. De overgangsmaatregel voor de zonnepanelen was niet alleen gericht op bedrijven maar ook op burgers. Er is geen sprake van twee maten en twee gewichten, zeker niet in dit puike parlementaire initiatief om het programmadecreet te amenderen.

Wat de achterstand betreft die de VREG heeft in de behandeling van particuliere aanvragen voor groenestroomcertificaten, is de minister het eens met de ombudsman dat een zekere groei voorspelbaar was, maar niet met de stelling dat men een dergelijke piek had kunnen verwachten. Het ging op een verviervoudiging op één jaar tijd, een zeer explosieve groei. De minister wijst op de maatregelen die de ombudsman al heeft opgesomd, zoals de zeer succesvolle onlinebehandeling. Op 95 percent van dergelijke aanvragen volgt al na één dag een antwoord. Maar sommige mensen vullen niet alles in of sturen foute gegevens door, die de computer detecteert. In dat geval moet het dossier manueel worden afgehandeld en belandt het bij de dossiers die manueel zijn ingediend. Enkel bij die manuele behandeling doet er zich nog een achterstand voor. Het onlinesysteem is bijzonder performant.

Hoe dan ook leidt de achterstand voor de betrokkenen niet tot financieel verlies, zoals de heer Martens al aangaf. Wel heeft minister Van den Bossche alle begrip voor de frustratie van mensen die te lang op hun geld moeten wachten. Daarom is vorig jaar extra personeel aangeworven en extra in ICT geïnvesteerd. Dat laatste zal in 2010 opnieuw gebeuren en eigenlijk is er ook opnieuw extra personeel nodig. In tijden van besparing is dat uiteraard niet zo evident, waarschuwt de minister. Bij de begrotingsopmaak voor 2011 heeft ze een fiche met die vraag ingediend, maar ze kan niet garanderen dat deze zal worden gehonoreerd. Als het geld niet beschikbaar is, kan het ook niet worden aangewend. De nood erkent de minister zonder meer, net als minister-president Kris Peeters, die gezien zijn bevoegdheid voor landbouw zeer vertrouwd is met het probleem.

De ICT-investeringen moeten het ook mogelijk maken om mensen in te zetten die nu werken aan zaken die nog niet via de computer af te handelen zijn. Zij kunnen dan meehelpen aan de manuele dossiers. Indien dit niet volstaat, zal uiteindelijk extra personeel nodig zijn. De minister is blij dat de ombudsman benadrukt heeft dat hij zeker niet bedoelt dat het personeel van de VREG over onvoldoende kwalificaties beschikt.

Dat informatie cruciaal is, kan de minister alleen beamen. Een melding per brief om begrip te vragen voor een vertraging in de uitbetaling, bijvoorbeeld omdat in het dossier nog wat fouten zitten, zouden de mensen gemakkelijker accepteren omdat ze dan tenminste weten waar ze aan toe zijn. Slecht nieuws is in dat geval beter dan geen nieuws. De VREG beseft dat ook wel. De minister gaat ervan uit dat deze aanbeveling niet specifiek tot de VREG is gericht, maar tot alle overheidsdiensten.

De minister meldt dat er een campagne was opgestart om dakisolatie te promoten bij moeilijk te bereiken doelgroepen. Helaas is het reclamebureau waarmee haar diensten samenwerkten, failliet gegaan, wat voor enige vertraging zal zorgen. Het goede nieuws is dan weer dat een project is opgestart om de kwetsbare doelgroepen te voorzien van alle nuttige informatie over vooral het woonbeleid, maar ook over energie. De resultaten zullen terechtkomen in een draaiboek dat alle diensten onder de bevoegdheid van minister Van den Bossche kunnen toepassen. De minister beveelt ook haar collega's in de Vlaamse Regering aan om hun voordeel te doen met dit project. Als absolute basisbehoefte vormt wonen de ideale bevoegdheid om een dergelijk project mee op te starten, daar het essentieel is dat iedereen daarover alle informatie krijgt.

Vervolgens bespreekt minister Van den Bossche de aanbeveling van de ombudsdienst om Vlaamse en federale maatregelen op elkaar af te stemmen. Eigenlijk was de minister blij om te kunnen aankondigen dat ze een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst had opgevolgd en gesplitste betalingen mogelijk had gemaakt in verband met de premie voor niet-belastingbetalers. Maar intussen heeft de federale overheid deze premie helemaal overbodig gemaakt door zelf een belastingkrediet voor niet-belastingbetalers in te voeren.

De heer Martens pleitte ervoor dat de Vlaamse overheid, op het moment dat de federale overheid zou stoppen bepaalde usurperende bevoegdheden uit te oefenen, in de bres zou springen voor degenen die dan niet meer van de betreffende maatregelen kunnen genieten. Minister Van den Bossche bevestigt dat dit de ambitie moet zijn als het goed federaal beleid betreft. Maar de Vlaamse overheid zal bij een overheveling van bevoegdheden niet automatisch het federale beleid kopiëren. Bovendien is het niet alleen belangrijk welke bevoegdheden bij de deelstaten terechtkomen, maar ook welke budgetten die daarvoor krijgen. Voor het stedenbeleid zal dit een heel belangrijke discussie zijn. Momenteel krijgen Antwerpen en Gent enorme bedragen uit het federale grootstedenfonds, in tegenstelling tot bijvoorbeeld Kortrijk.

De voorzitter,

Jan PENRIS

De verslaggever,

Bart MARTENS

Gebruikte afkortingen

a.i.	ad interim
BBB	Beter Bestuurlijk Beleid
ICT	informatie- en communicatietechnologie
KSH	Kaderbesluit Sociale Huur (Besluit van de Vlaamse Regering tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode)
LAC	lokale adviescommissie
RWO	Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
VEA	Vlaams Energieagentschap
VIVAS	Vereniging Inwoners van Sociale Woningen
VMSW	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
VOB	Vlaams Overleg Bewonersbelangen
Voka	Vlaams netwerk van ondernemingen
VREG	Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
VVH	Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen