

ingediend op **41** (2022-2023) – Nr. 9
8 januari 2024 (2023-2024)

Verslag

namens de Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed
uitgebracht door Vera Jans

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2022

Documenten in het dossier:

41 (2022-2023) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 8: Verslagen

verzendcode: PAR
WON



Samenstelling van de Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed:

Voorzitter: Kurt De Loor.

Vaste leden:

Allessia Claes, Sarah Smeyers, Nadia Sminate, Manuela Van Werde, Katja Verheyen;

Adeline Blancquaert, Guy D'haeseleer, Kristof Slagmulder;

Vera Jans, Joke Schauvliege;

Gwenny De Vroe, Mercedes Van Volcem;

An Moerenhout, Tine Van den Brande;

Kurt De Loor.

Plaatsvervangers:

Inez De Coninck, Veerle Geerinckx, Sofie Joosen, Rita Moors, Jeroen Tiebout;

Leo Pieters, Klaas Sloomans, Frieda Verougstraete-Deschacht;

Katrien Partyka, Katrien Schryvers;

Steven Coenegrachts, Jean-Jacques De Gucht;

Ann De Martelaer, Jeremie Vaneekhout;

Maxim Veys.

INHOUD

1.	Toelichting door Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman	4
1.1.	Wonen.....	4
1.2.	Onroerend Erfgoed	6
2.	Reactie van Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed	7
2.1.	Wonen.....	7
2.2.	Onroerend Erfgoed	8
3.	Bespreking.....	8
3.1.	Vragen en opmerkingen van Maxim Veys	8
3.2.	Vragen en opmerkingen van Vera Jans	9
3.3.	Vragen en opmerkingen van Sarah Smeyers	10
3.4.	Repliek van Erwin Janssens	11
3.5.	Repliek van de minister	12
3.6.	Dankwoord van de voorzitter.....	13
	Gebruikte afkortingen	14

De Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed besprak op 30 maart 2023 de onderdelen Wonen en Onroerend Erfgoed van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2022, met Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman, en Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed.

1. Toelichting door Erwin Janssens, waarnemend Vlaams ombudsman

Erwin Janssens stelt dat hij als waarnemend Vlaams ombudsman de continuïteit verzekert zonder veel te veranderen in de dagelijkse ombudswerking. Hier en daar legt hij misschien wel andere accenten. Het jaarverslag is bijvoorbeeld wat omvangrijker en hopelijk meer gestructureerd geworden en zelfs dan moest er nog worden gekozen welke items aan bod zouden komen.

1.1. Wonen

Erwin Janssens is ook depanneur voor het beleidsveld Wonen, omdat de onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst voor Wonen al een tijd buiten strijd is door een ongeval. Wonen is al sinds het eerste jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst een belangrijk onderwerp. Het is een boeiende thematiek waar heel wat burgers – zo niet alle burgers – mee te maken hebben.

1.1.1. Vlaams Woningfonds

Hij begint met de Vlaamse woonlening. Eerst en vooral uit hij zijn waardering voor de inspanningen die het personeel van het VWF doet om de achterstand in te halen. Hij is op 30 december 2022 naar het VWF geweest met voormalig Vlaams ombudsman Bart Weekers en heeft zelf kunnen zien dat men daar echt hard aan het doorwerken is. Dus als de Vlaamse Ombudsdienst kritisch is, dan is dat niet over een of ander personeelslid maar over de organisatie en bij uitbreiding de Vlaamse overheid.

Hij wil alvast twee zaken naar voren schuiven. Ten eerste begrijpt hij heel goed dat er omstandigheden kunnen zijn, zoals een onverwachte piek, waarbij men geen mirakeloplossingen kan leveren. Tijdens het bezoek werd aan het VWF gevraagd om proactief te communiceren over de doorlooptijd. Men kan dat doen op het moment dat er iemand naar het VWF stapt, bij het begin van een dossier of misschien al bij een compromis, maar de Vlaamse Ombudsdienst verwacht dat dat ook gewoon op de website vermeld wordt. Als men nu de website raadpleegt, komt het erop neer dat ze het druk hebben en dat men niet te veel mag bellen. Ergens bij de vragen staat er dat het voor een Vlaamse woonlening iets langer kan duren dan normaal, maar als men weet dat alleen al de fase van het schattingsrapport gemiddeld twee weken duurt, beseft men dat er al een probleem kan zijn als het compromis een opschortende voorwaarde van drie à vier weken bevat. Dan is de koper eigenlijk afhankelijk van de goodwill van de verkoper om daar soepel mee om te gaan. In de VWF-folder van december 2022 staat zelfs die "iets langer" niet vermeld. Het is dan maar te hopen dat een kandidaat-koper dat tijdig in de gaten heeft.

Ten tweede is het percentage klachten bij het VWF 0,04. Dat werd ook al voorgekend op 30 december 2022. Erwin Janssens dacht dat men na al die jaren die 'Titanichouding' toch achterwege kon laten: het aantal geregistreerde klachten is uiteraard altijd maar een fractie van de werkelijke onvrede. Dat zal zeker zo zijn bij het VWF, want men moet al behoorlijk gaan zoeken op hun website om de klachtenbehandelaar van het VWF te kunnen bereiken. Dat er maar 22 klachten zijn met het gehanteerde principe van 'first in, first out' en met de gekende gemiddelde doorlooptijd, betekent dat er veel ongenoegen is, zeker met een product als

een woonlening, waarbij kandidaat-leners zenuwachtig worden als die niet in orde komt binnen de klassieke termijn die men verwacht van de banken.

Erwin Janssens begrijpt dan ook goed dat het voor een hardwerkend personeelslid wel eens te veel kan worden. De Vlaamse Ombudsdienst krijgt klachten binnen over allerlei domeinen, en dan vallen die paar klachten over incorrecte bejegening bij het VWF toch wel op. De klachtenmails die daarover binnenlopen, zijn wat bitziger, en dat is een understatement.

1.1.2. *Mijn VerbouwPremie*

In 2021 hoopte de Vlaamse Ombudsdienst dat Mijn VerbouwPremie een digitaal verhaal zou worden, maar niet exclusief digitaal. Men ziet ook bij andere producten dat een aantal mensen niet de digitale vaardigheid hebben om zomaar te kunnen omgaan met nieuwe producten. Als overheid of als ambtenaar die vertrouwd is met bepaalde producten mag men niet vergeten dat heel wat burgers zo'n applicatie maar één keer gebruiken en dus de logica die er ergens wel in zit, niet meteen vatten. De keuze werd echter gemaakt om exclusief digitaal te werken. Dat houdt in dat de dienstverlening door woonloketten en Energiehuizen van een nog hoger niveau moet zijn dan aanvankelijk ingeschat. Dat is in eerste instantie een kwestie van bereikbaarheid. Zij worden natuurlijk ook tijdelijk overstelpt. Het is te begrijpen dat er een toestroom is als de deur weer opengaat nadat er een aantal maanden geen premie kon worden aangevraagd, maar dat kan niet blijven duren.

De Vlaamse Ombudsdienst had gevraagd om daar enige monitoring op toe te passen. Het agentschap Wonen-Vlaanderen zei dat dat momenteel niet haalbaar is en dat men onder meer rekt op signalen uit bezwaar- en klachtenprocedures. Erwin Janssens hoopt dat men voldoende beseft dat er zo slechts een fractie van de werkelijke problemen zal bovenkomen. Mensen die afhaken en geen aanvraag indienen omdat het moeilijk is, komen bijvoorbeeld al niet in beeld. Hij benadrukt wel dat het positief is dat men bij het afschaffen van de oude renovatiepremie tijdig is beginnen te communiceren.

1.1.3. *Sociale huur*

Voor het beleidsveld Wonen gaat de meerderheid van de klachten zoals elk jaar nog altijd over aspecten van sociale huur. Een groot deel daarvan betreft technische gebreken aan sociale huurwoningen, bijvoorbeeld herstellingen die niet onmiddellijk uitgevoerd worden. Daarover kan de Vlaamse Ombudsdienst elk jaar wel een item maken in het jaarverslag. Problemen met de verwarming in de winterperiode zijn uiteraard vervelend en de werking van de liften is ook altijd een heikel punt voor wie minder mobiel is.

De basisinstek is eigenlijk dat de sociale huisvestingsmaatschappij moet zorgen voor een goede monitoring als men met externe hersteldiensten werkt. Men moet eventueel een meer actieve rol opnemen met de eigen technische dienst en er vooral voor zorgen dat er niet door de sociale huurder zelf moet gepingpong worden tussen de externe partner en de eigen technische dienst. De spreker ziet in de klachtenrapporten dat een aantal SHM's keuzes maken in hun remedie en hij vindt het positief dat ze dat ook in hun klachtenrapport vermelden.

1.1.4. *WachtlIJst sociale woning*

De wachtlIJst voor een sociale woning is ook zo'n klassieker in het jaarverslag. Het debat over fundamentele oplossingen daarvoor is uiteraard heel breed en beleidsmatig. De rol van de Vlaamse Ombudsdienst daarin is vooral om een paar specifieke aspecten aan te duiden, zoals het aangekondigde centrale inschrijvingsregister. Bij de actualisering van de registers is er dikwijls ook het probleem dat

een aantal mensen niet op de hoogte zijn dat ze moeten reageren om niet van de wachtlijst geschrapt te worden. De spreker hoopt dat men daarbij met digitale hedendaagse communicatie meer kandidaat-huurders kan bereiken.

Een ander aspect is het zoeken binnen het sociale patrimonium naar creatieve oplossingen voor bepaalde situaties. Er zijn natuurlijk geen mirakeloplossingen. Het zijn kleine stukjes die mee zouden kunnen helpen het grote geheel wat positiever te evalueren.

In het klachtenbeeld kwam in 2022 een geval voor van inpandig zorgwonen. Als men ziet hoeveel alleenstaanden en ook ouderen er in sociale huurwoningen verblijven en hoeveel sociale huurappartementen twee of meer slaapkamers hebben, dan zou inpandig zorgwonen in een aantal gevallen wel eens een interessante oplossing kunnen zijn volgens de spreker, uiteraard voor zover de andere overheden het concrete geval aanvaardden. Laat de SHM echter niet zelf de hinderpaal zijn.

1.1.5. Klachtenrapportering sociale huisvestingsmaatschappijen

Een kwalitatieve klachtenbehandeling en een behoorlijke rapportering zijn voor de Vlaamse Ombudsdienst indicatoren van de klantvriendelijkheid van een organisatie. Het is dan natuurlijk bijzonder te betreuren dat een aantal SHM's helemaal geen klachtenrapport indient en een aantal een klachtenrapport indient met zo goed als geen of soms zelfs nul klachten. Het is te begrijpen dat wetenschappelijke instellingen die nauwelijks rechtstreeks contact hebben met burgers aan zo'n aantal komen, maar voor een SHM die constant in contact is met burgers, is dat toch ondenkbaar.

De spreker hoopt dat ook daar schaalvergroting tot verbetering kan leiden. Hij beseft ook dat klachtencijfers erg relatief zijn. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt vooral naar elementen in de klachtenrapporten die aangeven dat SHM's een oplossingsvermogen hebben en een vermogen om te leren uit de signalen die ze ontvangen.

Net zoals een aantal jaren geleden wil de Vlaamse Ombudsdienst in het najaar van 2023 ook nog eens samen met Wonen-Vlaanderen een opleiding verstrekken aan klachtenbehandelaars van SHM's, maar het moet ook duidelijk zijn dat er een bereidwilligheid en een intrinsieke motivatie moeten zijn om daar iets van te maken. Door alleen maar opleidingen te volgen, zal men immers niets bereiken.

Erwin Janssens raadt de SHM's alleszins aan om de rapporten van andere SHM's eens te lezen, want er zijn er zeker ook een aantal goede bij. Daar zijn echt wel leerpunten en interessante ideeën uit te halen. In het jaarverslag staat als voorbeeld een aantal leefbaarheidsaspecten waar een aantal SHM's samen met lokale partners wel degelijk werk van maken. Dat is belangrijk en moet gewaardeerd worden.

1.2. Onroerend Erfgoed

Onroerend erfgoed is een klein thema in het jaarverslag, met weinig klachten per jaar bij de Vlaamse Ombudsdienst. Erwin Janssens gaat wat dieper in op drie aspecten.

Ten eerste levert het agentschap Onroerend Erfgoed inspanningen om bijvoorbeeld informatie over fiscale voordelen voldoende bekend te maken. De spreker denkt dat er concreet nog een verbetermarge is voor individuele informatieverstrekking, wat via erfgoedconsulenten zou kunnen verlopen.

Ten tweede, en dat is eerder een aspect voor beleidsmakers, staat er in het klachtenrapport van het agentschap Onroerend Erfgoed dat er een evaluatie wordt gepland van de fiscale voordelen. De spreker suggereert te onderzoeken of er een mogelijkheid is om ook de renovatie van gemeenschappelijke delen van een monument fiscaal te ondersteunen als daarvoor investeringen noodzakelijk zijn. Nu blijkt dat voorlopig alleen voor de privatieve delen gereserveerd te zijn. De Raad van State zal zich daarover nog uitspreken. De Vlaamse Ombudsdienst voelt alleszins aan dat burgers die noodzakelijke investeringen moeten doen voor gemeenschappelijke delen van een monument, daarvoor ook een of ander fiscaal of ander voordeel willen hebben.

Ten derde is er de evaluatieprocedure van archeologiebedrijven naar aanleiding van een moeilijk dossier waarin de Vlaamse Ombudsdienst veel bemiddeld heeft, maar het water toch te diep is gebleken. De spreker vraagt om die procedure eens tegen het licht te houden. Met enkele aanpassingen kan het draagvlak en het aanvaarden van moeilijke beslissingen verbeterd worden.

2. Reactie van Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

De *minister* heeft zich altijd met een open en constructieve geest laten benaderen door de Vlaamse Ombudsdienst. In een andere hoedanigheid heeft hij bijvoorbeeld veel contact met hen over de Vlaamse Belastingdienst. Die krijgt altijd goede punten en de minister probeert altijd de zaken die toch voor verbetering vatbaar zijn mee te nemen. Wat het agentschap Onroerend Erfgoed betreft, zal de minister toch nog een kleine nuance maken.

2.1. Wonen

2.1.1. *Vlaams Woningfonds*

De minister weet dat er een uitdaging is voor het VWF. Hij heeft ook, zodra het kon, ingegrepen en het traject om dat recht te zetten, is op gang getrokken. De waarnemend ombudsman wilde niet citeren uit ontvangen e-mails. Laat e-mails of Twitterberichten niet de maatstaf zijn, want dan kan men veel citeren, ook al zijn de meeste mensen zeer vriendelijk. De opmerking over klantvriendelijkheid was natuurlijk zeer terecht. Alle overheidsdiensten moeten een klantvriendelijke ingesteldheid hebben, maar vriendelijkheid en beleefdheid zullen altijd van twee kanten moeten komen.

2.1.2. *Mijn VerbouwPremie*

De opbouwende kritiek dat Mijn VerbouwPremie digitaal wordt behandeld, neemt de minister zeker mee, want hij is al bezig om te bekijken hoe men dat beter kan ondersteunen. Het is echter totaal onzinnig om die systemen op papier in stand te houden. Dat zou ook geen goede overheidswerking zijn, maar de minister zal wel proberen om mensen die een aanvraag willen doen en die geen digitale toegang hebben beter te ondersteunen. Dat lijkt hem de juiste manier van werken. Hij zal geen stap terugzetten om het niet-digitale proces toch overeind te houden, want dan geraakt men daar nooit meer vanaf en blijft men met een deel heel moeilijke en inefficiënte verwerking zitten. De minister zal wel proberen om mensen beter te ondersteunen.

2.1.3. *Sociale huur*

Over de verschillende herstellingen aan sociale woningen krijgt de minister ook zeer veel e-mails binnen, voor de overgrote meerderheid altijd zeer beleefd trouwens. Hij kan natuurlijk niet alles opvolgen en het is inderdaad zo dat de SHM daar

zelf moet voor zorgen. Bij de visitaties worden SHM's ook beoordeeld op woningkwaliteit, op hun communicatie enzovoort. De minister probeert altijd wat bij te sturen als dat nodig is, maar hij meent dat die evaluaties zelf doorgaans goed verlopen. Men ziet daar een divers beeld. Er zijn goede en er zijn betere. De minister denkt dat het maar zelden gebeurt dat SHM's er echt slecht uitkomen op bepaalde onderdelen.

2.1.4. *WachtlIJst sociale woning*

Met de wachtlIJst zit men al helemaal op het goede spoor. In oktober 2023 zou het centraal inschrijvingsregister van start moeten gaan. Men is al ongeveer een jaar aan het werken aan de volledige digitalisering. Dan zal ook de actualisering veel gemakkelijker kunnen gebeuren en dan kunnen mensen zelf kijken waar zij staan op de wachtlIJst. Daar is men dus al proactief mee bezig.

2.2. Onroerend Erfgoed

Voor het beleidsveld Onroerend Erfgoed heeft de minister wat meer moeite om het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst als opbouwend te beoordelen. Eerst en vooral staan er enkele dingen in die hij ronduit vooringenomen vindt. Er wordt onder meer gezegd dat eigenaars van erfgoed of lokale besturen zelf hun weg moeten vinden. De minister wil weten waar de waarnemend ombudsman dat aan wijst, want er is een heel degelijk en uitgebreid netwerk van erfgoedconsulenten die altijd bereikbaar zijn en over wie hij op het terrein overwegend goede commentaar hoort. Soms is er ook negatieve commentaar, maar dat is dan enkel en alleen omdat erfgoedconsulenten soms bepaalde ingrepen niet toelaten. Dat is nu eenmaal hun werk. De minister wil weten waar het verwijt vandaan komt dat men er als erfgoedeigenaar alleen voor staat, want dat lijkt hem vreemd.

Er is één klacht over archeologie waar inderdaad een problematiek rond was, maar men is al bezig met evaluaties over allerlei zaken en ook over archeologie. Als de Vlaamse Ombudsdienst uit dat ene geval afleidt dat de regelgeving moet aangepast worden en dat ook vermeldt in het jaarverslag, dan moet in een ruimer debat misschien heel de regelgeving worden doorgenomen met de ombudsman – wat blijkbaar ook zijn bevoegdheid is –, maar de minister weet niet of dat nuttig zou zijn. Het is uiteindelijk het parlement dat dat moet doen.

De communicatie over de hervorming van het premiestelsel is bijvoorbeeld wel degelijk proactief en breed geweest, altijd op de website. Het agentschap Onroerend Erfgoed is er trots op dat het een van de meest gedigitaliseerde is. Iedereen die in zijn buurt erfgoed staan heeft, kan daar zelf informatie over zoeken. De minister vindt dat men daar zeer ver in gaat. Hij betreurt dus dat er wordt gezegd dat er met de communicatie nog problemen zouden zijn. Men moet inderdaad wel op de website kijken. Het gaat ook over 11.000 monumenten, dus in theorie gaat het, eenvoudig gesteld, ook maar over 11.000 mensen die rechtstreeks betrokken zijn. Het is ook niet zo evident om de communicatie zeer specifiek op hen te richten. Het moet dus in twee richtingen gaan.

3. Bespreking

3.1. Vragen en opmerkingen van Maxim Veys

Maxim Veys vindt klantvriendelijkheid essentieel. Hoe stelt een overheid zich op naar een burger? De overheid moet vertrouwen uitstralen, zo niet keert de burger zich van haar af en men kent de gevolgen daarvan. Dat zijn zaken die men niet wil, ook de minister niet.

Wat digitale dienstverlening betreft, moet men erover waken dat er zeker voor mensen die wat kwetsbaarder zijn en het wat moeilijker hebben in het algemeen, nog altijd een schriftelijk alternatief mogelijk is in uitzonderlijke gevallen. De spreker begrijpt dat de minister niet wil terugkeren in de tijd, maar toen bijvoorbeeld de lopende sociale woonleningen werden overgedragen naar het VWF hebben veel mensen midden december 2022 een brief gekregen van de VMSW dat ze hun e-mailadres moesten registreren, omdat het VWF alleen via e-mail communiceert en men niets meer schriftelijk zou ontvangen. De spreker werd aangeschreven door iemand voor wie een computer, een printer en een internetaansluiting betalen echt niet evident is. Dat is zeker zo voor mensen die van een ziekte-uitkering leven en wat vastzitten. Tegelijk ziet de spreker in een ander parlement dat als er een sociaal tarief voor internet wordt voorgesteld omdat dat meer en meer een basisbehoefte wordt, sommige partijen daar afkerig tegenover staan. Het is het ene of het andere.

Heeft de minister daar aandacht voor binnen de hervorming tot woonmaatschappijen? De schaalvergroting kan tot een verbetering van de klachtenprocedure leiden, maar is de minister waakzaam genoeg wat digitale dienstverlening betreft? De spreker heeft gelezen dat Wonen-Vlaanderen reflecteert over het centraal inschrijvingsregister. Wat is het standpunt van de minister daarover? Een goede monitoring zal ook nodig zijn. Er wordt naar verwezen dat het VWF van heel wat annuleringen niet weet waarom die gebeuren.

Veel lokale bestuurders zetten in op cursussen, maar een vraag bij heel het Vlaamse beleid en de Vlaamse dienstverlening is hoe de Vlaamse overheid omgaat met degenen die niet mee kunnen met het digitale in het algemeen en specifiek ook binnen het beleidsveld Wonen. Erkent de minister dat een schriftelijke optie toch het best bewaard zou worden, zeker voor wie kwetsbaar is, of kiest hij zoals het VWF alleen voor de digitale weg en moeten de mensen zich maar aanpassen?

3.2. Vragen en opmerkingen van Vera Jans

Vera Jans hecht veel belang aan de uitvoerige en interessante verslaggeving over het afgelopen werkjaar van de Vlaamse Ombudsdienst, die verhelderend is en wat meer inzicht biedt in de werking en een aantal gevallen die zich voordoen op het terrein. Voor de cd&v-fractie zijn een betrouwbare overheid en betrouwbare overheidsdiensten erg belangrijk. Een klantgerichte dienstverlening maakt daar natuurlijk essentieel deel van uit. Voor haar gaat klantgerichtheid hand in hand met transparantie en net daarom hecht zij veel belang aan het werk van de Vlaamse Ombudsdienst in dit jaarverslag. Inzage in en een transparante communicatie over de dienstverlening van de overheid, met een aantal gevallen die kritisch worden bekeken, kunnen volgens de spreker alleen maar stimuleren om de werking en de service te verbeteren, met als doel een betere dienstverlening aan de burger.

De digitalisering is een trein die loopt. De spreker vindt het belangrijk om in te zetten op begeleiding, maar meent ook dat het mogelijk moet zijn om de dingen heel gebruiksvriendelijk te maken. Niet zelden verschijnt er op een aantal websites bijvoorbeeld een pop-upvenster, met de vraag of men de bezoeker kan helpen door hem rechtstreeks met een medewerker te laten chatten. Dat zijn zaken die het voor de mensen gemakkelijker maken. Het is ook belangrijk dat men telefonisch bereikbaar blijft. Men moet goed beseffen dat men de digitalisering niet kan terugdraaien, maar dat men wel goed moet bekijken hoe men dat zo toegankelijk en klantvriendelijk mogelijk houdt en ervoor moet zorgen dat de enkelingen voor wie dat niet mogelijk is, worden geholpen.

Er is een sterke toename van het aantal klachten over de huurpremie. Heeft de waarnemend ombudsman een verklaring voor die toename? In de commissie werd al vaak gesproken over de hoge onderbenutting van die premie. Dat komt ook

opnieuw in het jaarverslag naar voren. De spreker heeft daarover eerder al een conceptnota ingediend, waarover de commissie een hoorzitting heeft georganiseerd (conceptnota voor nieuwe regelgeving van Vera Jans, Joke Schauvliege, Katrien Partyka, Katrien Schryvers, Maaïke De Rudder en Orry Van de Wauwer over verbeterde toegang tot tegemoetkomingen in de huurprijs, zie *Parl. St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 684/1-2). Op 16 februari 2023 werden daarover in de commissie ook vragen om uitleg gesteld aan minister Diependaele naar aanleiding van een rapport van het Steunpunt Wonen (vraag om uitleg van Vera Jans over de onderbenutting van de huurpremie en vraag om uitleg van Alessia Claes over de publicatie van het nieuwe rapport van het Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving met betrekking tot de non-take-up van de huurpremie en huursubsidie, zie *Vragen om uitleg* VI.Parl. 2022-23, nr. 1472 en 1510). De spreker vindt dat het beleid dat in de gaten moeten houden. Haar uitgangspunt is dat rechthebbenden ook moeten kunnen ontvangen waar zij recht op hebben en daar zeker van op de hoogte moeten zijn.

De spreker vindt het belangrijk dat alle verhuurders zich bewust zijn van hun rechten en plichten. Ook de sociale verhuurders, de SHM's, moeten hun verplichtingen nakomen. Bij klachten over heel essentiële zaken als verwarming is het noodzakelijk dat sociale huurders weten waar ze terecht kunnen en wat redelijke termijnen zijn. Zeker over zulke essentiële basisvoorzieningen moet men transparant communiceren.

Het is evident dat in het jaarverslag ook de lange wachttijden voor sociale woningen aan bod komen. Sneller en meer bouwen is daarbij de mantra in de commissie. Men moet verder inzetten op het geconventioneerd huren en andere vernieuwende projecten als het zorgwonen. Ondertussen moet men de nodige aandacht blijven besteden aan het helder communiceren, zowel digitaal als klassiek, met de wachtenden. Het is belangrijk voor hen dat zij weten op welke plaats op de wachtlijst ze staan, wat de voorwaarden zijn en waarom het zo lang duurt.

Sommige SHM's rapporteren geen klachten, andere doen dat heel grondig en nog andere zitten daar tussenin. De spreker vindt dat men daar duidelijkheid in moet scheppen. Met de evolutie van SHM's naar woonmaatschappijen kan men daar misschien al een stap zetten, maar ofwel bespaart men de SHM's die daar heel grondig mee bezig zijn werk, ofwel maant men de SHM's die dat niet doen aan om het wel te doen. Nu doen sommige SHM's goed hun best en daar wordt dan weinig mee gedaan. Andere SHM's doen niets, en daar wordt ook weinig mee gedaan. Er moet duidelijk worden gecommuniceerd wat de verwachting is en wat de minimumvereisten zijn, zodat iedereen dat goed weet en zowel de medewerkers van de administratie als van de SHM's tegemoetkomen aan de basisklachtenrapportage die van hen wordt verwacht.

3.3. Vragen en opmerkingen van Sarah Smeyers

Sarah Smeyers vindt het terecht dat de waarnemend ombudsman dieper is ingegaan op de doorlooptijd voor de sociale woonleningen en op de suggestie om op de website van het VWF die doorlooptijd te vermelden, ook al meent zij dat die nogal fluctueert. Zij wil dat probleem echter niet minimaliseren. Er moet inderdaad gemonitord worden, en er moet duidelijk geïnformeerd worden. Gelukkig zijn er volgens de minister geen aankopen van woningen geweest die niet zijn kunnen doorgaan.

De soms moeilijke communicatie van sociale huurders naar de SHM's, bijvoorbeeld over de gemene delen van appartementsgebouwen, de verwarming of de liften, is een problematiek die zich evenzeer in private woonaangelegenheden voordoet, waar die taak is weggelegd voor de syndici. In de sociale huisvesting is dat een taak voor de SHM's. De spreker stelt voor de verbeterde doorstroming van de

communicatie met de sociale huurders haar hoop in de fusie van SHM's en SVK's tot woonmaatschappijen. Dat is ook zo voor de centrale wachtlijst en de actualisering. Dat is een huzarenstuk bij elke SHM.

De tweejaarlijkse verplichte actualisering verloopt traag, maar in tussentijd moeten ook nog de databanken van kandidaat-huurders worden geactualiseerd, met gezinssituaties, adressen en telefoonnummers die soms snel veranderen. De spreker weet dat daar in Aalst per SHM iemand bijna voltijds mee bezig is. Voor al die kleine verbeterpunten op het vlak van efficiëntie hoopt de spreker op de schaalvergroting na de eenmaking tot woonmaatschappijen.

De povere klachtenrapportering door verschillende SHM's moet zeker ook worden aangepakt. Misschien zijn het net de SHM's met de minste rapporteringen waarover de meeste klachten zijn, durft Sarah Smeyers te opperen. Elke zichzelf respecterende instantie, of dat nu een overheid, een bedrijf of een SHM is, doet ook wat met de klachten. Men antwoordt daarop en gaat ermee aan de slag. Luisteren, zeker in de sociale sector, is soms al de helft van de oplossing voor het probleem. De andere helft is de effectieve oplossing of poging tot oplossing. Als dat niet doorstroomt, wekt dat bijna de schijn dat men het potje wil gedekt houden, ook al is dat misschien niet zo. Daar moet alleszins aan gewerkt worden zodat informatie over klachten doorstroomt naar het parlement en de minister.

3.4. Repliek van Erwin Janssens

Erwin Janssens begint met de vraag van Vera Jans over de huurpremie. Bij de Vlaamse Ombudsdienst komen daarover nauwelijks klachten binnen, maar er wordt wel netjes over gerapporteerd door de klachtenbehandelaar van het agentschap Wonen-Vlaanderen. De spreker noemt het heel positief dat niet alles tot bij de Vlaamse Ombudsdienst komt, want dan zou die een uitgebreide organisatie moeten worden. Dat is niet het concept van de Vlaamse Ombudsdienst. Die is het sluitstuk van een heel klachtensysteem en dus vindt de spreker het mooi dat Wonen-Vlaanderen in zijn klachtenrapport aangeeft dat er veel meer klachten over de huurpremie zijn gekomen, door een samenloop van meerdere oorzaken. Er zijn meer aanvragen, maar er was bijvoorbeeld ook het integreren van een oude applicatie in een nieuwe applicatie en er waren de problemen met de doorstroming van gegevens over wie er nu op de wachtlijst staat bij de Antwerpse SHM's – en dat zijn natuurlijk net de grootste.

Digitalisering is in eerste instantie natuurlijk positief. Het biedt geweldige mogelijkheden die men maximaal moet benutten. Waar het papier geen werkbaar alternatief meer is, moet de focus op begeleiding liggen. Dat vindt de Vlaamse Ombudsdienst ook nodig bij de woon- en energieloketten en dat is zeker zo wanneer men eigenaars verplicht om te renoveren tot een bepaald energieniveau.

Erwin Janssens vindt dat klachten heel leerrijk kunnen zijn. Wat onroerend erfgoed betreft, noteert hij dan ook een klacht over de Vlaamse Ombudsdienst, waaruit die zeker kan leren. Daar heeft hij geen enkel probleem mee. De moeilijkheid voor de Vlaamse Ombudsdienst is dat die weinig klachten krijgt over onroerend erfgoed. Als men jarenlang veel klachten krijgt over een bepaald probleem, heeft men ook meer inzicht en kan men een juister totaalbeeld hebben. De klachten over onroerend erfgoed zijn sporadisch en het is moeilijker om aan te voelen hoe wijdverspreid een probleem is. Men krijgt dan inderdaad een of twee eigenaars van monumenten die zeiden dat ze de informatie niet vonden. Dat zijn dan ook digitaal minder vaardigen, want op de website staat inderdaad veel uitleg, maar niet iedereen is zo op websites gericht. De spreker vermoedt dat nogal wat eigenaars van oude gebouwen nog wonen in het gebouw dat uiteindelijk als monument geklasseerd is. De spreker heeft daar geen statistieken over, maar wel een buikgevoel bij.

Wat het dossier over de gemeenschappelijke delen betreft, meent hij dat dat inderdaad niet zo veel voorkomt. Het was een specifiek dossier, maar als men dan toch aan het evalueren is, kan men dat geval gewoon mee onderzoeken. Het kan best zijn dat er goede redenen, misschien gewoon moeilijke budgettaire keuzes, zijn om dat niet te doen, maar de motiveringsplicht voor regelgeving, waarbij destijds reguleringssimpactanalyses heel positief werden ervaren, lijkt de spreker nu wat te verwateren. Hij hoopt dat die opnieuw meer aandacht zal krijgen. Als er een behoorlijke uitleg is waarom iets niet ondersteund wordt, is dat ook goed. Burgers willen meer en meer uitleg over waarom de dingen op een bepaalde manier in elkaar zitten.

Ten slotte kondigt Erwin Janssens aan dat hij spoedig zelf in overleg gaat met het agentschap Onroerend Erfgoed om een aantal dingen uit te praten, zodat men daar allicht allebei wat van kan leren.

3.5. Repliek van de minister

De *minister* vindt klantvriendelijkheid belangrijk, maar vindt wel dat vriendelijkheid altijd vanuit twee richtingen moet komen.

Wat de digitale dienstverlening betreft, heeft Maxim Veys een reëel probleem aangekaart, maar de minister meent dat men altijd een afweging moet maken. De regel van digitale dienstverlening geldt dus niet voor alles, maar voor zaken waarbij zware administratieve processen moeten worden doorlopen, zoals Mijn VerbouwPremie en Mijn VerbouwLening, vindt de minister het aangewezen dat men het volledige proces digitaal doet verlopen en dus op zich niet voorziet in een alternatief op papier, maar wel in de nodige begeleiding. Mensen moeten daarvoor bijvoorbeeld in een Energiehuis terecht kunnen om hun digitale aanvraag te doen. Dat kan niet voor alles gelden. Voor sommige dingen is de administratieve afhandeling veel gemakkelijker en daar kan men het analoge papieren traject behouden. Voor minder eenvoudige procedures vindt de minister het aangewezen om toch door te gaan met de digitalisering en te voorzien in de juiste begeleiding.

Wat onroerend erfgoed betreft, is de minister blij met de open geest bij de Vlaamse Ombudsdienst. Hij vindt het een goede zaak dat er overleg zal plaatsvinden, zodat men van elkaar kan bijleren.

Hij wil zeker ook het signaal geven dat de erfgoedconsulenten heel bereikbaar en hulpvaardig zijn. Het agentschap Onroerend Erfgoed had soms een wat stugge benadering in het verleden, maar het heeft nog voor het aantreden van de minister een transformatie doorgemaakt en is nu een constructieve, probleemoplossende administratie geworden. De minister krijgt daar voortdurend heel wat positieve commentaar over. Het was dus een beetje vreemd om nu het tegendeel te horen, maar dikwijls is het de rol van de erfgoedconsulenten om aan een eigenaar te zeggen dat die een bepaalde ingreep niet mag doen omdat daardoor de erfgoedwaarde verloren gaat. Het is dan ook begrijpelijk dat niet iedereen daarmee tevreden is.

3.6. Dankwoord van de voorzitter

De *voorzitter* dankt de waarnemend ombudsman voor zijn toelichting en het mooie werk dat de Vlaamse Ombudsdienst heeft geleverd, en dankt ook de minister voor zijn respons.

Kurt DE LOOR,
voorzitter

Vera JANS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
SVK	sociaal verhuurkantoor
VMSW	(historisch) Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (nieuwe naam = Wonen in Vlaanderen)
VWF	Vlaams Woningfonds