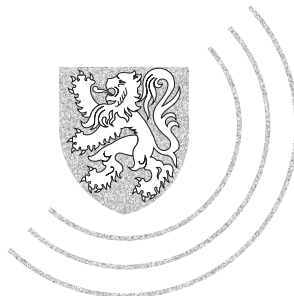


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2002-2003

8 september 2003

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2002

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid
uitgebracht door mevrouw Ann De Martelaer**

(Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen inzake Wonen)

Samenstelling van de commissie :

Voorzitter : de heer Jan Penris.

Vaste leden :

de heer Bart De Smet, mevrouw Veerle Heeren, de heren Boudewijn Laloo, Mark Van der Poorten ;

mevrouw Anny De Maght-Aelbrecht, mevrouw Dominique Guns, de heren Cis Schepens, Francis Vermeiren ;

mevrouw Hilde De Lobel, de heren Jan Penris, Christian Verougstraete ;

mevrouw Anne-Marie Baeke, de heer Marcel Logist ;

de heer Dirk Holemans ;

de heer Dirk De Cock.

Plaatsvervangers :

mevrouw Sonja Becq, de heren Carl Decaluwe, Jan Verfaillie, Johan Weyts ;

de heren Julien Demeulenaere, Peter Gysbrechts, Patrick Lachaert, Stefaan Platteau ;

de heer Filip Dewinter, mevrouw Marijke Dillen, de heer Frans Wymeersch ;

de heren Carlo Daelman, Dany Vandenbossche ;

mevrouw Ann De Martelaer ;

de heer Jan Loones.

Zie :

41 (2002-2003)

– Nr. 1 : Vlaamse Ombudsdienst – Jaarverslag 2002

INHOUD

	Blz.
1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman	4
2. Toelichting door mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	6
3. Bespreking	9

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid besprak op 17 juni 2003 het jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op de voorstellen en aanbevelingen inzake Wonen (*Parl. St. VI. Parl. 2002-2003, nr. 41/1, blz. 264*).

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman, en mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman

Algemeen

De heer Bernard Hubeau stelt vast dat naar aanleiding van de recente veranderingen in de Vlaamse regering de titulatuur van de minister van 'Huisvesting' veranderd is in minister van 'Wonen'. Hij vindt dat een goede zaak omdat het woord 'Huisvesting' vaak in een overdrachtelijke betekenis wordt gehanteerd. Het begrip 'Wonen' is veel ruimer en heeft betrekking op een heel belangrijke menselijke activiteit. 'Wonen' is overigens al jaren de titel van het hoofdstuk van het jaarverslag dat betrekking heeft op de huisvestingsproblematiek.

De heer Hubeau merkt op dat de bekendmaking van dit jaarverslag iets later kwam dan gewoonlijk. Dat heeft te maken met de invoering van het klachtendecreet, dat op 1 juni 2001 door het Vlaams Parlement werd aangenomen. In dat decreet wordt bepaald dat de eerstelijnsklachtenbehandelaars, die terug te vinden zijn in de verschillende entiteiten van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en in de Vlaamse Openbare Instellingen, via een deelverslag moeten rapporteren aan de Vlaamse Ombudsman. Zij hebben daarvoor telkens tot 1 maart de tijd. Omdat men de deelverslagen nog wenste te verwerken in het jaarverslag, is dat een maand later dan de afgelopen jaren bekendgemaakt.

Dankzij de deelverslagen wordt het klachtenbeeld verruimd. Men kan nu immers ook verslag uitbrengen over klachten die binnenkomen bij de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij of bij de afdelingen van het Ministerie die zich met huisvesting bezighouden. Wanneer klachten niet, niet tijdig of niet naar de wens van de verzoeker worden opgelost op het

eerstelijnsniveau, komen die klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht.

Plaats van de klachten over Wonen in het algemene klachtenbeeld

Het aantal klachten over wonen in verhouding tot het totaal aantal klachten bedraagt iets meer dan 11%. Dat betekent dat klachten die te maken hebben met het leefklimaat van de Vlaming – het leefmilieu en de ruimtelijke ordening behoren daar ook toe – het grootste deel van de klachten uitmaken naast klachten die op de fiscaliteit betrekking hebben. Een stuk van die fiscale klachten houdt overigens verband met het thema wonen. De heffing op leegstand en verkrotting zit immers administratief deels verankerd in het departement Algemene Zaken en Financiën.

Klachten over Wonen

Inzake wonen werden er in 2002 een 150-tal klachten ontvangen, behandeld en afgewerkt. Dat aantal is zeker voldoende om de achtergronden van de klachten te onderzoeken en er aanbevelingen uit te halen.

60% van de klachten wordt hersteld. Dat is een opmerkelijk gegeven. Het is een hoge score als men die vergelijkt met de resultaten van andere ombudsdiensten.

Er wordt telkens gemotiveerd waarom de Vlaamse Ombudsdienst vindt dat een klacht gegrond is. Men geeft met andere woorden aan waarom er sprake is van geschonden normen. Er wordt zowel naar de betrokken administratie als naar de verzoeker gemotiveerd waarom een klacht gegrond is.

In 35% van de klachten inzake wonen gaat het om de 'redelijke behandeltermijnen'. Dat ligt in het verlengde van het beeld van de voorgaande jaren. De overheid slaagt er vaak niet in om dossiers binnen een redelijke termijn af te handelen.

In tweede instantie zijn er klachten in verband met de algemene informatieverstrekking. Op het gebied van wonen bestaan er blijkbaar nog lacunes en onvolkomenheden in de informatieverstrekking.

Er zijn verder in iets mindere mate klachten over administratieve nauwkeurigheid en zorgvuldige klachtenbehandeling.

Eerstelijnsklachtrecht

De heer Hubeau stelt dat het eerstelijnsklachtrecht in volle evolutie en organisatie is. In het ministerie en de VOI's zijn er ongeveer 200 eerstelijnsklachtenbehandelaars. In totaal gaat het op dat niveau om ongeveer 12.000 klachten. Dat cijfer stemt wellicht niet overeen met de werkelijkheid. Op het eerstelijnsniveau zal men nog ervaring moeten opdoen met het oog op de herkenning en de registratie van klachten.

Wanneer men de eerstelijnsklachten, die betrekking hebben op het wonen, optelt, komt men aan ruim 400 dossiers. Die klachten gaan voornamelijk over de heffing op leegstand en verkrotting van woningen, sociale huisvesting en premies en tegemoetkomingen.

Betrokken departementen

Het departement waar de Vlaamse Ombudsdienst het meest mee te maken krijgt met het oog op de behandeling van klachten, is het departement Algemene Zaken en Financiën en meer in het bijzonder de afdeling Financieel Management, die bevoegd is voor de inning van de leegstandsheffing. Verder is er vaak contact met AROHM dat een onderdeel vormt van het departement Leefmilieu en Infrastructuur. Wat de VOI's betreft, treft men de VHM als derde aan op de lijst van instellingen die klachten via de Vlaamse Ombudsdienst te verwerken krijgt.

Relatie tussen de algemene aanbevelingen en het klachtenbeeld inzake Wonen

De heer Hubeau verwijst naar de algemene aanbevelingen uit het jaarverslag. Wat inzake Wonen zeker relevant is in die algemene aanbevelingen, is de bereikbaarheid van de Vlaamse overheid. Men stelt vast dat er een trend is naar e-government, naar informatieloketten en naar transactionele loketten, wat toe te juichen valt. Anderzijds loopt er nog heel wat fout bij zelfs eenvoudige toepassingen van gegevensuitwisseling. Dat is onder meer het geval bij de heffing op leegstand. De burger is dan genooddaakt een bezwaar in te dienen. Door het cumulatief effect van de langdurige behandeltijd van de bezwaarschriften worden fouten niet tijdig genoeg opgelost. Ook in de sector van het Wonen (bijvoorbeeld inzake sociale huur) zal het fysieke loket en het fysiek beantwoorden van vragen van mensen nooit vervangen kunnen worden door e-government. Met die evolutie zal men hooguit 30 à 39% van de mensen meekrijgen. Men moet er

zeker voor opletten niet plots van het ene in het andere scenario te belanden.

Een rode draad doorheen het algemene klachtenbeeld is de (on)redelijke behandeltermijn. Men merkt dat er een stuk gewenning optreedt ten aanzien van onredelijk lange behandeltermijnen. Men begint die als het ware normaal te vinden. Door de problemen met de leegstandsheffing worden er cumulatief lange achterstanden opgebouwd. Er is nu een uitbestedingsoperatie gebeurd, maar die heeft de problemen nog niet onder controle kunnen brengen. Allicht moet er daar nog een tandje worden bijgestoken.

Een belangrijke derde algemene aanbeveling heeft betrekking op de coördinatie en de verwerking van gegevens. Men ziet dat inzake inventarisbeheer nog veel fouten gebeuren, zowel bij het opslaan van gegevens als bij het verwerken en doorgeven ervan. Naar aanleiding van de aanbevelingen van vorig jaar werden er hieromtrent al verbeterplannen opgesteld (overleg, fiscaal platform) maar de resultaten zijn op het terrein onvoldoende merkbaar. Het gebruik van niet-correcte gegevens na een bezwaarprocedure bijvoorbeeld is zeer storend.

Wat informatieverstrekking, communicatie en actieve begeleiding op maat betreft, ziet men in de sector van het Wonen dat de overheid veel moeite doet inzake zogenaamde 'bulkinformatieverstrekking' of algemene informatieverstrekking. Bewoners van sociale woningen, maar ook mensen die leegstandsproblemen hebben, moeten soms echter individuele begeleiding op maat krijgen. Er is dus meer nodig dan het verspreiden van FAQ's met 50 eenvoudige vragen met dito antwoorden. Ook het afschaffen van bepaalde voorzieningen zou beter gecommuniceerd moeten worden. Enige tijd geleden werd de tussenkomst in de leninglast afgeschaft en werd de verzekering tegen inkomensverlies omgeschakeld naar een verzekering gewaarborgd wonen. Dan rijst bij heel wat mensen de vraag wat dat voor hun persoonlijke situatie betekent. Hierop zou de overheid moeten kunnen inspelen.

Wat de wetgevingskwaliteit en neveneffecten van wetgeving betreft, stelt men vast dat het Vlaams Parlement vaak regelgeving uitvaardigt maar dat de uitvoeringsmodaliteiten achterblijven. Een voorbeeld hiervan is het reeds lang aangekondigde uniform socialehuurbesluit waarvoor de Vlaamse Wooncode de perfecte kapstok biedt.

Inzake fiscaliteit en invordering is de stroomlijning van de fiscaliteit al jaren geleden aangekondigd.

Gelet op het klachtenbeeld lijkt die stroomlijning ook noodzakelijk. Allicht is die in voorbereiding maar een en ander evolueert te traag. Men zou ook de interpretatie van bepaalde begrippen (overmacht bijvoorbeeld) moeten verduidelijken. Inzake de leegstandsheffing wordt er door de inventarisbeheerders, die verspreid zitten en tot verschillende entiteiten behoren, op een verschillende wijze geïnterpreteerd.

2. Toelichting door mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

Klachtenbeeld eerstelijns

Vanaf 2002 werd ingevolge het klachtendecreet voor het eerst een onderscheid gemaakt tussen eerstelijnsklachten en tweedelijnsklachten. De eerstelijnsklachten zijn klachten die bij de klachtenbehandelaars van de administratie en de VOI's terecht komen. In totaal ging het inzake Wonen om 412 klachten.

Men kan die opdelen in drie inhoudelijke thema's, die overigens overeenstemmen met de thema's van de klachten in tweede lijn, dus de klachten behandeld door de ombudsdienst zelf. Inzake de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen waren er 138 klachten, inzake sociale huisvesting 177 en inzake tegemoetkomingen aan particulieren 97.

Wat de klachten inzake leegstand betreft, werden er van de 138 bijna de helft onontvankelijk verklaard omdat de bezwaarprocedure nog hangende was. Als men weet dat sommige bezwaren jaren aanslepen, is dit cijfer makkelijk te verklaren. Bij de ontvankelijke klachten vallen twee problemen op : de te lange behandeltermijn en een ontoereikende informatieverstrekking. Die twee pijnpunten komen overigens ook terug in het klachtenbeeld van de ombudsdienst.

Eenentwintig klachten konden worden opgelost en in 9 gevallen werd een foutieve beslissing genomen en werd de beslissing ingetrokken of werd de procedure van de ambtshalve ontheffing gevolgd. Op zich vormen die 9 gevallen geen indrukwekkend cijfer, maar per individueel geval gaat het al gauw om meerdere duizenden euro's aan heffingen en die foutieve aanslagen volgen elkaar jaar na jaar op. Voor de betrokkenen gaat het dus om belangrijke bedragen.

Alle klachten, gericht aan de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij in 2002, hebben betrekking op sociale verhuring. Er zijn nauwelijks klachten over de werking van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij zelf. Een hoog percentage van de klachten (ongeveer 70%) wordt beschouwd als ongegrond. Dat valt onder meer op bij de klachten rond de wachttijd voor kandidaat-huurders : 69 mensen hebben daarover een klacht, maar bij slechts 5 van hen is die klacht gegrond. Wellicht zullen inderdaad bij vele dossiers de toewijzingsregels correct zijn toegepast (en dus ongegrond zijn) maar het probleem van een tekort aan sociale woningen blijft natuurlijk bestaan.

Technische problemen aan sociale woningen komen op de tweede plaats. Volgens de VHM zitten daar nogal wat klachten bij die ongegrond zijn, bijvoorbeeld omdat de herstellingen ten laste vallen van de huurder en niet van de verhuurder.

De klachtenbehandelaar van de VHM stelt wel dat de vele ongegronde klachten een signaalfunctie hebben. Zij zijn een teken van de noodzaak van goede informatie aan de bewoners van en de kandidaten voor een socialehuurwoning.

Er waren 97 klachten over tegemoetkomingen aan particulieren. Daarvan zijn er 83 terechtgekomen bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid, die optreedt als beroepsinstantie inzake premieaanvragen. De provinciale buitenafdelingen van AROHM namen 14 klachten voor hun rekening. Het grootste deel van de klachten heeft betrekking op de toekenning van premies, of beter op het niet verkrijgen van een aangevraagde premie. Een hoog percentage van de klachten (65%) blijkt onontvankelijk te zijn. De klagers gaan vaak niet akkoord met de voorwaarden van de regelgeving ; het gaat dus eigenlijk om beleidsklachten. Inkomensgrenzen bijvoorbeeld worden vaak als te laag ervaren. Ten slotte veroorzaakten de kinderziekten van een nieuw betalingssysteem (ORAFIN) in het voorjaar een betalingsvertraging en dus ook een aantal klachten.

Klachtenbeeld tweede lijn

In 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 146 klachten behandeld over wonen. Daarvan werden er 103 beoordeeld ; 48 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 55 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf. Ook hier zijn er drie categorieën klachten : klachten over de heffing op leegstand en verkrotting, klachten over socialehuisvestingsmaatschappijen,

en klachten over tegemoetkomingen aan particulieren inzake huisvesting.

Leegstand en verkrotting

In 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 52 klachten behandeld in verband met de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen. De probleempunten voorzover die aansluiten bij het thema huisvesting (en dus niet bij het fiscale luik) zijn de volgende :

- het pand werd onterecht opgenomen op de leegstandsinventaris of de verkeerde eigenaar ontvangt een heffingsbiljet ;
- de termijn tussen opname op de inventaris en de ontvangst van het heffingsbiljet is te lang ;
- er is te weinig informatie over de mogelijkheden om een goed van de inventaris te laten schrappen of over de stukken die relevant zijn bij de indiening van een bezwaarschrift ;
- de heffingsplichtige roept overmachtsituaties in die niet aanvaard worden.

Die probleempunten kwamen overigens al aan bod in het Evaluatierapport over de heffing van de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid in 2001. De regelgeving is in 2002 echter ongewijzigd gebleven.

Een eerste probleem heeft betrekking op de vraag waarom het bestand van de leegstandsinventaris zoveel fouten bevat. Een woning wordt als leegstaand beschouwd wanneer ze gedurende ten minste 12 opeenvolgende maanden niet effectief wordt gebruikt in overeenstemming met de woonfunctie. Elke gemeente deelt aan de administratie mee welke woningen op haar grondgebied leegstaan. De gemeente leidt dit hoofdzakelijk af uit de afwezigheid van een inschrijving in het bevolkingsregister. De leegstand wordt vastgesteld in een administratieve akte. Die wordt aangetekend toegezonden aan de eigenaar. Wanneer de eigenaar de akte niet betwist, wordt de woning opgenomen op de leegstandsinventaris. Die inventaris wordt beheerd door de gemeente of door een buitenafdeling van AROHM.

In een aantal gevallen is de opname op de inventaris onterecht. Een ander, zonet nog belangrijker probleem is dat de inventarisbeheerder niet meer reageert op de brieven van diegene die de akte van leegstand heeft ontvangen en bijvoorbeeld betwist om onjuiste redenen. Uit het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat de burger op het

moment van de inventarisatie niet voldoende wordt geïnformeerd over de mogelijkheden om de leegstand op te heffen. Er is ook verwarring omdat de heffing in één adem "de heffing op leegstand en verkrotting" wordt genoemd. Sommigen denken dat de heffing kan worden vermeden door vlug werkzaamheden uit te voeren. In heel wat dossiers sturen de heffingsplichtigen herstelfacturen toe om hun goede wil te tonen, terwijl het probleem de leegstand is. De leegstand blijft aanslepen en de burger wordt pas wakker geschud als het eerste heffingsbiljet in de bus valt.

In andere dossiers bleek het heffingsbiljet naar de verkeerde eigenaar te zijn verstuurd. Die fout wordt in de bezwaarprocedure doorgaans rechtgezet. Niettemin blijven zulke verkeerde aanslagen veel ergernis veroorzaken bij de burger, net omdat het zo lang duurt vooraleer ze zekerheid hebben dat de heffing niet verschuldigd is.

Een tweede probleem is dat, wanneer een woning die op de leegstandsinventaris staat wordt verkocht, de verkoper dat moet melden aan de koper. Als hij dat niet doet, zal hij de eerstvolgende heffing na de verkoop nog moeten betalen. Jammer genoeg heeft de decreetgever die meldingsplicht niet aan de notaris toevertrouwd maar aan de verkoper. Bij gebrek aan kennis van de regelgeving blijft dat ook voor problemen zorgen.

Een derde probleem heeft betrekking op de lange tijd tussen de opname op de leegstandsinventaris enerzijds en de werkelijke heffing anderzijds. Wanneer de woning in 2000 op de leegstandsinventaris werd opgenomen, heeft de leegstand betrekking op de 12 maanden die aan de inventarisatie voorafgingen. Door de grote tijdspanne tussen de administratieve akte van leegstand en de werkelijke heffing ontstaat er verwarring bij de heffingsplichtige. De leegstand is in vele gevallen immers inmiddels beëindigd of het pand werd inmiddels verkocht. De heffingsplichtige moet in zijn bezwaar argumenten aanvoeren die betrekking hebben op een feitelijke toestand van bijna drie jaar geleden, wat niet evident is. De Vlaamse Ombudsdienst blijft erop aandringen om het heffingsbiljet nauwer te doen aansluiten bij de inventarisatie van de leegstaande woning. In 2003 blijkt dat probleem nog groter te zijn : de heffingsbiljetten zijn in april-mei verstuurd terwijl de inkohiering volgens het decreet eind 2002 is gebeurd.

Een vierde probleem heeft betrekking op de vraag waarom de heffing niet wordt geschorst. In heel wat dossiers blijken de verzoekers te betreuren dat, ondanks al hun inspanningen om een leeg-

staande woning te renoveren of te verfraaien met het oog op herbewoning, de heffing niet geschorst kan worden indien voor deze renovatiewerkzaamheden geen bouwvergunning vereist is. Hoewel die klacht ongegrond is op basis van de regelgeving, is een wijziging van het decreet noodzakelijk wat dat punt betreft. Uiteraard mag het uitvoeren van werken geen vrijgeleide worden om de leegstandsheffing te ontlopen, maar het volgen van een renovatiedossier door de inventarisbeheerder zou een oplossing kunnen betekenen voor de burger die niet-vergunningsplichtige werkzaamheden wil uitvoeren.

In een vonnis van de rechter van eerste aanleg in Antwerpen wordt gesteld dat de leegstandsheffing zoals bepaald in het decreet eigenlijk in strijd is met het evenredigheidsbeginsel. Ongeacht de reden van leegstand worden immers woningen die 12 maanden leegstaan opgenomen in de inventaris. De rechter meent dat het evenredigheidsbeginsel is geschonden omdat de proportionaliteit tussen het doel van de heffing en de gevolgen ervan afwezig is.

Ook het niet tijdig afleveren van een stedenbouwkundige vergunning kan zware financiële gevolgen hebben voor een heffingsplichtige. Die zal voor een extra aanslagjaar de heffing moeten betalen indien de datum van de inventarisatie nog eens met een jaar overschreden is voor het verkrijgen van de vergunning. Het laattijdig afleveren van de stedenbouwkundige vergunning wordt immers niet aanvaard als overmachtsituatie voor de heffingsplichtige.

Het vijfde probleem dat nauw aansluit bij het fiscale luik, is de lange behandeltermijn van de bezwaren. Ondanks de outsourcing in 2002 zijn er nog steeds enorme achterstanden. Een probleem dat hiermee samenhangt is dat er een intrest van 0,5% per maand op de heffing verschuldigd is. Als de procedures blijven aanslepen, blijven ook de intresten oplopen, wat dan weer aanleiding geeft tot veel protest.

Klachten inzake de socialehuisvestingsmaatschappijen

Over de socialehuisvestingsmaatschappijen werden 19 klachten behandeld. Een aantal klachten heeft betrekking op de toewijzing van een socialehuurwoning. Die blijkt volgens het onderzoek vaak wel correct te zijn verlopen. De klachten hebben echter veel te maken met de lange wachttermijnen. Opvallend veel verzoekers vinden ook de weg naar de Vlaamse Ombudsdienst om zich te beklagen over

de slechte toestand van hun socialehuurwoning. In een aantal dossiers heeft dit aanleiding gegeven tot een herstelling of een renovatieproject.

Klachten inzake financiële tegemoetkomingen aan particulieren

Nogal wat mensen vragen zich af waarom ze geen recht hebben op een premie. In 2002 waren er enkele klachten over de aanpassings- en verbeteringspremies voor woningen. De betrokken overheid zou de aanvraag zo maximaal mogelijk en pro-actief moeten behandelen.

Er waren ook klachten over de tegemoetkoming in de leninglast en de sociale leningen. Begin 2002 ontving de Vlaamse Ombudsdienst klachten over de laattijdige uitbetaling van de tegemoetkoming in de leninglast. De verzoekers waren niet tevreden over de uitleg die hun telefonisch werd gegeven. De overschrijding van de redelijke behandeltermijn was te wijten aan de overschakeling naar een nieuw betalingssysteem. De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid heeft naar aanleiding van die klachten aan de verzoekers een omstandige verklaring gegeven voor de vertraging van de uitbetaling van de tegemoetkoming.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving verder 2 klachten over sociale leningen bij het Vlaams Woningfonds. Beide dossiers werden echter door het Woningfonds opgelost. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 ook 6 dossiers inzake huursubsidie behandeld. In enkele dossiers is men door bemiddeling van de ombudsdienst en tussenkomst van de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid tot een positieve beslissing kunnen komen terwijl er aanvankelijk een negatieve beslissing was van de provinciale buitenafdeling.

Conclusies

De problematiek rond de leegstandsheffing is belangrijk, zowel in het klachtenbeeld van de eerste lijn als in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst inzake huisvesting. Ondanks de vele beloften bleef het leegstandsdecreet ongewijzigd. De vrijstellings- en de schorsingsgronden waarin het leegstandsdecreet momenteel voorziet, sluiten niet voldoende aan bij de geest van de regelgeving. Bij de herziening van het decreet zou een actievere rol voor de inventarisbeheerder moeten worden opgenomen. De inventarisbeheerder zou rekening moeten kunnen houden met een lopend renovatiedossier of met het laattijdig afleveren van een vergunning.

De maatregelen die de minister bevoegd voor Financiën heeft genomen om de enorme achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften weg te werken, hadden nog niet veel impact op de klachten in 2002 omdat die maatregelen pas in september 2002 van start gingen.

De behandeling van de bezwaren duurde nog altijd te lang met alle gevolgen vanden voor de lopende intresten. Ook tijdens de bezwaarschriftprocedure blijft de behoefte aan duidelijke informatie bestaan, onder meer wat de procedure van de ambtshalve ontheffing betreft.

Bij de klachten inzake sociale verhuur neemt vooral het aantal klachten over de staat van de huurwoning opvallend toe. Wat de tegemoetkoming aan particulieren betreft, werden heel wat klachten afgehandeld in de eerste lijn. Wat de dossiers betreft die de Vlaamse Ombudsdienst bereiken, blijkt dat de betrokken overheden de premieaanvrager soms wat actiever hadden kunnen begeleiden om zijn dossier tot een goed einde te brengen.

Vijf aanbevelingen

1. De Vlaamse overheid moet op het moment van de inventarisatie van leegstaande woningen de betrokken burger voldoende informeren en begeleiden met het oog op de opheffing van de leegstand.
2. De Vlaamse overheid moet dringend het leegstandsdecreet herzien zowel wat de vrijstellings- en schorsingsgronden betreft als wat de invulling van het begrip overmacht betreft.
3. De Vlaamse overheid moet de doorlooptijden inzake leegstand optimaliseren : de heffingsbiljetten moeten nauwer aansluiten bij de inventarisatie en de bezwaarschriften moeten binnen een termijn van 6 maanden behandeld worden.
4. De Vlaamse overheid moet zorgen voor voldoende sociale huurwoningen en die goed onderhouden en de nodige herstellingen tijdig uitvoeren, zodat ze in goede staat blijven.
5. De Vlaamse overheid moet altijd maximaal onderzoeken of een aanvrager in aanmerking komt voor een financiële tegemoetkoming inzake huisvesting.

3. Bespreking

De heer *Francis Vermeiren* feliciteert de Vlaamse Ombudsdienst met het verrichte werk. Hij vindt een goedwerkende ombudsdienst heel belangrijk. De spreker verwijst naar het heffingsdecreet dat naar aanleiding van het programmadecreet 1996 werd goedgekeurd. De afgelopen jaren werden aan dat heffingsdecreet verschillende wijzigingen ter verbetering aangebracht. Niettemin vindt de spreker dat decreet een vergissing. Hij roept de minister van Wonen dan ook op om komaf te maken met de huidige regeling en om een verbeterde versie op te stellen. De gemeenten moeten daarin een grotere verantwoordelijkheid krijgen. Alleszins moet men af van de wantoestanden die men vandaag met de heffing kent. De spreker hoopt dat er hieromtrent op korte termijn initiatieven zullen worden genomen. De VLD-fractie zal de minister daarin steunen.

De heer *Dirk De Cock* betoont eveneens waardering voor het jaarverslag en het werk van de ombudsdienst. Hij is zich bewust van de huidige problemen met de leegstandsheffing. Die heffing is met de beste bedoelingen ingevoerd maar het decreet ligt mee aan de grondslag van de huidige problemen. De spreker kent verschillende individuele gevallen die in problemen geraakt zijn ingevolge de heffing en noemt de heffingsprocedure een geval van ongewilde 'overheidsstalking'. Het heffingsdecreet moet niet zozeer worden afgeschaft maar wel aangepast in die zin dat men meer verantwoordelijkheid bij de gemeenten moet leggen. De lokale besturen staan het dichtst bij de mensen, zij weten het best waar de pijnpunten liggen en zij kunnen het best de leegstand inventariseren. Volgens Vlaams minister van Financiën Van Mechelen, bevoegd voor de invordering van de heffing, ligt het grootste knelpunt in het feit dat er teveel overheidsinstanties betrokken zijn. In verschillende diensten is er wel wat informatie aanwezig maar die wordt onvoldoende uitgewisseld en op elkaar afgestemd. De heer De Cock besluit dat er een consensus aan het groeien is om het heffingsdecreet grondig aan te passen. Hij verwijst daarbij naar een voorstel van decreet dat momenteel door mevrouw De Martelaer wordt voorbereid.

Mevrouw *Ann De Martelaer* stelt dat de ombudsdienst naar aanleiding van het jaarverslag 2001 een gelijkaardig verhaal heeft gebracht met betrekking tot de leegstand. De Agalev-fractie heeft daarop willen inspelen via een voorstel van decreet dat momenteel voor advies ligt bij de legistische cel van het Vlaams Parlement. Bij de beoordeling van het huidige heffingsdecreet moet men volgens de spre-

ker een onderscheid maken tussen het niveau van de heffing en de procedure die men doorloopt. In het genoemde voorstel van decreet heeft men zich vooral toegespitst op de procedure. De Agalev-fractie is immers van oordeel dat de leegstandsheffing een belangrijk instrument is voorzover het goed gebruikt wordt. Vandaar is het van belang om tot een efficiënte procedure te komen.

De heer *Frans De Cock* verwijst naar het evaluatierapport van de Vlaamse regering over de Vlaamse fiscaliteit van 2001. De knelpunten die vandaag werden aangehaald waren toen al bekend en de intentie om het decreet te wijzigen was ook al aanwezig. De spreker pleit voor de afschaffing van de leegstandsheffing op Vlaams niveau en het onder een of andere vorm terugbrengen van de heffing naar de lokale besturen. Op dat niveau zou men beter de problemen van foutieve inventarisatie kunnen rechtzetten.

Mevrouw *Veerle Heeren* dankt de ombudsdienst. Zij merkt op dat de leegstandsheffing valt onder de sector van het Stedelijk Beleid en vandaar onder de bevoegdheid van minister Van Grembergen. De spreker verschilt van mening met diegenen die de heffing terug naar het gemeentelijk niveau willen brengen. Zij hoopt dat de commissie na het reces een inhoudelijk debat kan voeren over de leegstandsheffing en kijkt vandaar uit naar het hierboven aangekondigde voorstel van decreet. Mevrouw Heeren brengt nog in herinnering dat de leegstandsheffing er destijds gekomen is omdat de kwaliteit van de woningen zo slecht was. De doelstellingen van het decreet waren zeker niet slecht maar het is wel de vraag of men de juiste middelen heeft ingezet om die te bereiken.

De heer *Jan Penris*, commissievoorzitter, merkt op dat er een voorstel van decreet van de heer Moreau c.s. tot wijziging van het leegstandsdecreet in behandeling is in de commissie. De indiener heeft echter gevraagd de verdere behandeling uit te stellen.

Mevrouw *Dominique Guns* waardeert eveneens de inspanningen van de Vlaamse Ombudsdienst. Zij haalt het probleem aan van het gebruik van een woning op een manier die niet in overeenstemming is met de gebruiksfunctie. Het gaat dus om woningen die niet leegstaan en die wel degelijk worden gebruikt maar niet voor datgene waarvoor ze volgens de stedenbouwregels bedoeld zijn. Vaak is er op de benedenverdieping een winkelfunctie voorzien terwijl de bovenverdiepingen een woonfunctie hebben. In de realiteit worden die bovenverdiepingen vaak gebruikt door werknemers om hun mid-

daglunch te nuttigen en zich om te kleden of voor stockage, papierwerk en bureaubenodigdheden. Voor dergelijke gevallen is er in het leegstandsdecreet een uitzondering voorzien op de algemene regel. Het probleem is echter dat de leegstandscel dergelijke situaties niet als leegstand aanvaardt terwijl dat toch bijna letterlijk voorzien is in het leegstandsdecreet. Als men die uitzonderingsgrond zou aanvaarden zouden er al heel wat problemen opgelost zijn.

De heer *Bernard Hubeau* vindt de reacties inzake de leegstandsheffing begrijpelijk en voor een stuk terecht. Hij wenst niettemin drie zaken te onderscheiden. Het belangrijkste is uiteraard het concept en de doelstelling van de leegstandsheffing die men toch legitiem vond op het ogenblik dat de heffing in het leven werd geroepen. Ten tweede is er de kwestie van de legistische vertaling van dat concept. Daar heeft men teveel open en blanco begrippen gehanteerd die tot verschillende interpretaties aanleiding hebben gegeven. Daar moet zeker aan gewerkt worden. Ten derde is er de uitvoeringsorganisatie, en het is op dat niveau dat het vooral fout loopt. Een nieuw heffingsdecreet is dus één zaak, maar ook de fiscale administratie zal zich beter moeten organiseren en de nodige mensen en middelen krijgen om een en ander op een efficiënte manier te laten verlopen.

De verslaggever,

Ann DE MARTELAER

De voorzitter,

Jan PENRIS