



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2010-2011) – Nr. 7
ingediend op 2 februari 2012 (2011-2012)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2010

Verslag

namens de Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie
uitgebracht door mevrouw Veerle Heeren

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 dames Mercedes Van Volcem, Khadija Zamouri;
mevrouw Michèle Hostekint, de heer Bart Martens;
de heer Marc Hendrickx, mevrouw Liesbeth Homans;
mevrouw Patricia De Waele;
mevrouw Mieke Vogels.

Plaatsvervangers:

de heren Robrecht Bothuynne, Tom Dehaene, Dirk de Kort, mevrouw Valerie Taeldeman;
de heer Frank Creyelman, mevrouw Marleen Van den Eynde, de heer Christian Verougstraete;
de dames Irina De Knop, Vera Van der Borgh;
mevrouw Else De Wachter, de heer Patrick Janssens;
de heer Bart De Wever, mevrouw Goedele Vermeiren;
de heer Peter Reekmans;
de heer Hermes Sanctorum.

Stukken in het dossier:

41 (2010-2011) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen

Op donderdag 27 oktober 2011 hield de Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie naar aanleiding van het Jaarverslag 2010 van de Vlaamse Ombudsdienst een gedachtewisseling met de Vlaamse ombudsman.

1. Toelichting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

De heer *Bart Weekers*, Vlaams ombudsman, begint zijn toelichting met Energie. De samenwerking met de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) is voorbeeldig. Deze dienst slaagt erin om, ondanks vaak moeilijke omstandigheden en een nieuwe regelgeving, lering te trekken uit fouten. De regulator is ook bereid om mee te werken aan verzoening, een centraal element in het huidige ombudsbeleid.

Wat de energieprestaties en het bijhorende boetesysteem betreft, stelt de ombudsman tevreden vast dat het ontwerp van decreet dat de commissie thans behandelt (*Parl. St. Vl. Parl.* 2010-11, nr. 1144/1), de regelgeving op een positieve manier wijzigt, wat meer begrip bij de burger zal doen ontstaan. Aandachtspunt blijft wel dat de boetes nog altijd geen onderscheid maken tussen wie volhardt en wie na een initiële boete aanpassingen doorvoert om alsnog dichterbij het vereiste E-peil te komen.

Slechter nieuws is dat met name het Vlaams Energieagentschap nog te weinig zelf aan klachtenbehandeling doet, wat na tien jaar Klachtendecreet toch wel zou mogen. Te veel klachten komen nog meteen bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht, die zich liever zou bezighouden met verzoening binnen de keuzemogelijkheden die het recht biedt. In beleidsdomeinen met een duidelijke visie op klachten trekken de sterkere partners de zwakkere voort. Dat dit minder het geval is in de beleidsdomeinen waartoe Energie en Wonen horen, komt doordat die een minder homogene cultuur hebben. De ombudsman onderstreept dat de wijziging van het klachtrecht in juli 2011 nochtans een dergelijke beleidsdomeindekkende klachtenbehandeling bevestigt.

Wonen is bij uitstek een domein met veel klachten en intensieve burgercontacten voor de ombudsdienst. Positief nieuws is dat de sociale huisvestingsmaatschappijen ondertussen rapporteren aan de ombudsman. Maar ondanks deze verbetering is ook daar nog werk aan de band tussen klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement, hoewel de spreker erkent dat dit niet eenvoudig is in een dergelijk versnipperd domein, dat bovendien verder van de kernoverheid af staat. Men kan dan ook niet dezelfde eisen stellen noch snelheid verwachten.

De heer Weekers schuift in het bijzonder twee punten naar voren van het tiental dat in het jaarverslag voorkomt. Het eerste betreft het aanzuigeffect dat gemeenten met voldoende sociale huisvesting hebben op andere. De ombudsman vindt het geen goede manier om daarop te reageren door kandidaten uit andere gemeenten te weren, want in dat geval zijn gezinnen en niet de buurgemeenten het slachtoffer. Nochtans biedt het kaderbesluit Sociale Huur inderdaad die mogelijkheid, die door sommige gemeenten dan nog wordt versterkt met bijkomende voorwaarden.

Ook op het vlak van de huursubsidies voor – valide – 65-plussers in een woning met trap, hoe begrijpelijk die op zich ook zijn, pleit de ombudsman voor een grotere billijkheid ten aanzien van andere categorieën.

2. Bespreking in de commissie

Mevrouw *Griet Coppé* vindt de gemeentelijke autonomie nodig om steun te krijgen bij de bevolking voor sociale woningbouw. Dus is een lokaal toewijzingsreglement juist goed.

Mevrouw *Veerle Heeren* vraagt of het ontbreken van de premies in de toelichting betekent dat daar geen problemen meer mee zijn. Wat voor relevants kan men daaruit concluderen voor het parlement?

De heer *Jan Penris* heeft dezelfde vraag over de wachtlijsten. Is de situatie gunstig geëvolueerd?

De heer *Carl Decaluwe* vraagt of er bij de ombudsdienst klachten zijn binnengekomen over de kosten van het beleid inzake zonnepanelen en wie daarvoor opdraait.

De heer *Marc Hendrickx* vraagt of de ombudsdienst ook de oorzaken van de gemeentelijke toewijzingsreglementen aanklaagt.

De heer *Bart Weekers* antwoordt dat het probleem van het aanzuigeffect en de reactie van de gemeenten daarop zich ook voordoet in andere domeinen. Hij geeft zwembaden, toeristische infrastructuur en ziekenhuizen als voorbeelden. Hij streeft naar een genuanceerd standpunt aangezien hij begrijpt dat de invalshoek van de ombudsman niet de enige is. Maar het is er wel een. Het is aan de gemeenten maar ook aan de overheid die het kaderbesluit uitvaardigt, om binnen het palet van mogelijkheden keuzes te maken.

Over de zonnepanelen zijn begin 2011 vele tientallen klachten binnengekomen na de media-aandacht in een bepaald weekend. Die klachten werden doorverwezen naar het kabinet van minister Van den Bossche, dat er zelf ook al 350 had gekregen. Het gaat immers om een beleidskwestie. In dit dossier, net als bij klachten over premies, kijkt de ombudsdienst in de eerste plaats naar de contouren van het debat, zoals communicatie over een beslissing en overgangsmaatregelen. De wachtlijsten blijven zichtbaar maar de functie van de ombudsdienst beperkt zich tot blijvende vermelding in het jaarverslag. Zijn toegevoegde waarde ligt, zoals gezegd, elders.

Jan PENRIS,
voorzitter

Veerle HEEREN,
verslaggever