



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2014) – Nr. 3
ingediend op 20 oktober 2014 (2014-2015)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2013

Verslag

namens de Commissie voor Wonen, Armoedebeleid
en Gelijke Kansen
uitgebracht door de heer Joris Vandenbroucke

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Lorin Parys.

Vaste leden:

de heren Björn Anseeuw, Piet De Bruyn, Jelle Engelbosch, Marc Hendrickx, Lorin Parys, mevrouw Elke Sleurs;

de heer An Christiaens, de dames Griet Coppé, Katrien Partyka, Valerie Taeldeman;

de dames Ann Brusseel, Mercedes Van Volcem;

mevrouw Michèle Hostekint, de heer Joris Vandenbroucke;

mevrouw An Moerenhout.

Plaatsvervangers:

de dames Ingeborg De Meulemeester, Lies Jans, Kathleen Krekels, Nadia Sminate, Tine van der Vloet, de heer Herman Wynants;

de heren Dirk de Kort, Michel Doomst, mevrouw Cindy Franssen, de heer Kris Peeters;

de dames Gwenny De Vroe, Freya Saeys;

de heer Kurt De Loor, mevrouw Els Robeyns;

mevrouw Elke Van den Brandt.

Toegevoegde leden:

de heer Christian Van Eyken.

INHOUD

1. Uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst 4
2. Vragen van de commissieleden en antwoorden van de Ombudsdienst..... 6
3. Antwoord van mevrouw Liesbeth Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding 8

De Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen organiseerde op 9 oktober 2014 een gedachtewisseling met mevrouw Liesbeth Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding en met de Vlaamse Ombudsdienst, over het Jaarverslag 2013.

1. Uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en mevrouw Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

De heer *Bart Weekers* stelt vast dat het beleidsdomein Wonen op twee benen hinkt. Van onderuit komen er veel signalen over individuele problemen in de sociale huisvesting, betreffende woonpremies. De beleidsmensen moeten met dit soort vragen voortdurend worden gevoed. Het beleid moet het individuele niveau overschrijden. In de vorige legislatuur werkte de ombudsman nauw samen met de commissieleden en met het bevoegde kabinet om het individuele van het beleidsmatige niveau te onderscheiden. Het verbeteren van de procedures aan de hand van de individuele problemen die de ombudsman signaleert, kan daartoe bijdragen.

Vlaanderen heeft een logisch systeem om klachten op te vangen. Het bestaat uit verschillende lijnen. Men klaagt in de eerste plaats bij de bron. Als het probleem niet opgelost raakt, gaat men hogerop. Wonen is niet de makkelijkste sector omdat er autonome spelers werkzaam zijn die terecht op hun autonomie staan bij het bepalen van hun beleid. Ze willen dit niet doorkruist zien door externe vragen over individuele dossiers. De ombudsman probeert op systematische wijze de kwaliteit van bestaande procedures te verbeteren. De burger kan er steeds terecht om individuele probleem dossiers aan te kaarten. De Ombudsdienst en de specialisten op het terrein waarmee de Ombudsdienst samenwerkt, kunnen dossiers snel beoordelen. Dit is geen pleidooi om volksvertegenwoordigers te beletten op het terrein te komen. Het is wel een oproep om gebruik te maken van deze kennis om een beter functionerend kwaliteitssysteem te ontwikkelen.

In het beleidsdomein Gelijke Kansen stelt het Vlaamse regeerakkoord dat klachten over gender naar de ombudsman komen. Europa vraagt dit ook. De ombudsman staat open voor beleidsbeslissingen. Concreet betreft het bijvoorbeeld een klacht in 2013 over de reclamecampagne van Gamma met een omstreden rol voor vrouwen. Bij een klacht zijn er echter vaak verschillende actoren die reageren. De Ombudsdienst tracht de klagers zo te begeleiden dat ze goed geïnformeerd hun zaak inleiden. Belangrijk is dat de toegang voor de burger zo gemakkelijk mogelijk moet worden gemaakt. Het moet daarbij duidelijk zijn waar de burger precies terecht kan met zijn klacht.

Bij het beleidsdomein Armoede zijn er regelmatig klachten over energie en waterafsluiting. De ombudsman probeert dit terug te brengen naar het niveau waar het hoort. De rol van een OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn) is daarin zeer belangrijk. Hij probeert om al de problemen van de verzoeker in zijn algemeenheid via de OCMW's te laten behandelen, en niet alleen het concrete dossier. Er wordt aan de basis goed werk geleverd, maar er zijn uiteraard verschillen tussen de gemeenten. De ombudsman zal het niet nalaten hulp te bieden om het werk aan de basis te verbeteren.

Als algemene bedenking geeft de ombudsman nog mee dat hij naast het verbeteren van de individuele klachtenbehandeling, de volgende vijf jaren nog meer zal focussen op de mogelijkheid om via algemene observaties te komen tot voorstellen voor het verbeteren van procedures. Hij wil zich daarbij echter niet in het politieke debat mengen, noch er commentaar op leveren.

Mevrouw *Annemarie Hanselaer*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, deelt mee dat het agentschap Wonen-Vlaanderen de afgelopen jaren een goede informatiesite heeft ontwikkeld. Het aanvragen van de woonpremies kan echter nog altijd niet digitaal. Het Vlaamse regeerakkoord wil alles digitaliseren tegen 2019-2020. Op vlak van wonen zal er tegen die datum echter nog een en ander moeten gebeuren. Meer dan de helft van de huisvestingsmaatschappijen had tijdens de voorbije legislatuur bijvoorbeeld nog geen website.

De heffing op ongeschiktheid en onbewoonbaarheid van woningen is in het verleden al aan bod gekomen. De ombudsman wordt vooral geconfronteerd met de burger die verloren loopt in de administratieve procedures in de centrumsteden zoals Antwerpen en Gent. In die steden is er een cumulatie van een lokale en gewestelijke heffing. Hierdoor krijgt men briefwisseling van een viertal diensten. De ombudsman pleit om dit tot één heffing te herleiden op het lokale niveau. Het Vlaamse niveau zou dan, zoals bij de leegstandsheffing, een ondersteunende rol kunnen spelen of minimumrichtlijnen opleggen.

Inzake het stimuleren van de alternatieve woonvormen merkt de ombudsman een bepaald klachtenpatroon. Heel wat mensen klaagden de afgelopen jaren over het niet kunnen aanwenden van de renovatiepremie bij het opsplitsen van een ouder gebouw in verschillende wooneenheden. Dit kan sinds 2014 wel. Dit is een goede zaak. Ook zorg- of kangoeroewoningen moeten kansen krijgen. Toch ontbreekt het op het veld aan nuttige informatie over deze mogelijkheid. Naar aanleiding van een klacht werd de informatie daarover al verbeterd. De demografische evolutie leidt ertoe dat Wonen voor belangrijke uitdagingen staat. Het stimuleren van nieuwe woonvormen en flexibel wonen is in dit kader erg belangrijk.

In de sociale huursector zijn vooral de huurlasten een probleem. Er zijn talrijke klachten over verkeerde, laattijdige of te hoge afrekeningen. Een rapport uit 2011 heeft deze problemen reeds uitgebreid gesignaleerd, maar ze zijn helaas nog altijd actueel. De Ombudsdienst vraagt om meer eenheid in de afrekeningen van de huurlasten. De energiecorrectie wordt niet altijd uitgevoerd. Bij collectieve meters worden sociale huurders niet tot zuinigheid aangezet. Het is belangrijk om ook de sociale huurders te sensibiliseren voor energiezuinigheid.

Op het gebied van de bezetting van de sociale huurwoningen was er een klacht van een gezin met zeven kinderen in een woning met drie slaapkamers die door de maatschappij werd opgezegd wegens overbezetting. Voor grote gezinnen is er een probleem. Recent was er nog een klacht van een gezin met zeven kinderen dat al acht jaar in een noodwoning van het OCMW woont omdat de sociale woonactoren in de regio geen gepaste woning kunnen aanbieden.

Er is echter ook een probleem van onderbezetting bij sociale huur. Meer dan dertig percent van de huurders zijn alleenstaanden. Dit onderwerp werd al door de Ombudsdienst aangekaart. Deze mensen naar kleinere woningen laten verhuizen is niet alleen sociaal lastig maar zal ook een enorme druk leggen op de wachtlijsten voor kleinere woningen.

De Ombudsdienst heeft zelf kunnen vaststellen dat er in sommige sociale woningen een vocht- en schimmelprobleem is. Sommige maatschappijen ondernemen stappen om dit probleem aan te pakken. De Vereniging voor Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen besteedt in één van haar brochures aandacht aan een stappenplan om een schimmel- of vochtprobleem aan te pakken. In het oude deel van het woonpatrimonium zijn er echter geen afzuigkappen of ventilatie, wat aanleiding geeft tot deze problemen. De Ombudsdienst pleit voor een alerte aanpak van de vocht- en schimmelproblemen.

Klagen over wonen had in de afgelopen legislatuur wel degelijk zin. De Ombudsdienst wil vooral aandacht besteden aan het mogelijke verbeterproces en niet zozeer aan de klacht zelf.

2. Vragen van de commissieleden en antwoorden van de Ombudsdienst

De heer *Piet De Bruyn* vindt het jaarverslag van de ombudsman een uitstekend middel om vanuit de individuele klachten de nodige en juiste beleidsconclusies te trekken. Hij onthoudt de oproep van de ombudsman om als volksvertegenwoordiger te erkennen dat er specialisten zijn die een klacht van een burger snel en adequaat kunnen afhandelen. Het pleidooi om meer in te zetten op digitalisering en automatische rechtentoekenning is de rode draad die doorheen de rapporten van de ombudsman loopt. Dit moet de volgende jaren worden uitgevoerd. Hij wenst de ombudsman veel geluk met de nieuwe bevoegdheid over klachten op basis van gender. Dit is een andere taak dan tot nog toe. De heer De Bruyn heeft er alle vertrouwen in dat de ombudsman dit goed zal doen en is benieuwd naar de wijze waarop dit zal worden aangepakt. Het is een voornemen van zijn fractie, om daar waar dit relevant is, de ombudsman te betrekken bij het werk van de Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen.

De heer *Joris Vandenbroucke* kan, als gewezen kabinetsmedewerker van minister Freya Van den Bossche, bevestigen dat er vorige legislatuur een goede samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst was. Hij hoopt dat deze goede traditie wordt verder gezet. Klachten zijn immers vaak uitingen van problemen in de regelgeving. De klantvriendelijkheid van sociale huisvestingsmaatschappijen was in het verleden niet altijd optimaal. Het Erkenningenbesluit legt er de nadruk op dat daar meer aandacht voor moet zijn. Er is een visitatiecommissie die de huisvestingsmaatschappijen bezoekt en onderzoekt of de maatschappijen op dit punt kunnen verbeteren. Ziet de ombudsman al resultaten?

Wordt er gescreend of verschillende regelgevingen elkaar niet tegenspreken? De heer Vandenbroucke kreeg onlangs kennis van een klacht over de voorwaarden voor de toekenning van een sociale lening en een renovatiepremie. De voorwaarden voor een sociale lening worden geregeld in een besluit van de Vlaamse Regering dat stelt dat het om de enige en eigen woning moet gaan. In dit geval werden twee arbeidshuisjes omgevormd tot één woning die op het kadaster ingekleurd bleven als twee verschillende woningen. De sociale lening werd toegekend. Voor de renovatiepremie stelde het agentschap Wonen-Vlaanderen echter dat het om twee woningen gaat en dat de premie bijgevolg niet kan worden verleend. De heer Vandenbroucke vraagt zich af hoe men bij eenzelfde overheid wel in aanmerking kan komen voor een sociale lening, maar niet voor een renovatiepremie. Is dat een probleem van interpretatie of van regelgeving?

De heer *Dirk de Kort* vindt het jaarverslag van de ombudsman een nuttig instrument om aanbevelingen aan de bevoegde minister te kunnen formuleren. Het jaarverslag concludeert dat de frequentie van actualisatie van het inschrijvingsregister voor sociale huurwoningen arbitrair zou zijn. Sociale huisvestingsmaatschappijen zijn momenteel verplicht om hun bestand tweejaarlijks te actualiseren. Meent de ombudsman dat dit vaker moet gebeuren? De actualisatie wordt gerealiseerd door briefwisseling tussen kandidaat-huurders en de sociale huisvestingsmaatschappij. Na een eerste onbeantwoorde brief wordt een herinneringsbrief gestuurd. Komt er nog geen antwoord dan wordt de kandidaat-huurder van de lijst geschrapt. Bij deze procedure kunnen er problemen opduiken betreffende de tegenstelbaarheid van verzending en ontvangst van de eerste brief van de sociale huisvestingsmaatschappij en de daaropvolgende herinneringsbrief. Een mogelijke optie is dan te werken met een aangetekend schrijven.

Dat zal de sociale huisvestingsmaatschappijen echter opzadelen met hoge kosten. Heeft de ombudsman andere suggesties?

Schimmelvorming in sociale woningen is niet altijd een probleem van de woning, maar soms ook van de wijze van verwarmen en verluchten. Er moet worden nagegaan of huisvestingsmaatschappijen daarover voldoende informatie verstrekken en sensibiliseringscampagnes voeren.

De heer de Kort wijst er ten slotte op dat een groot deel van de doelgroep van sociale woningen geen of een beperkte toegang heeft tot het internet.

Mevrouw *Mercedes Van Volcem* stelt vast dat geschetste problemen al lang gekend zijn. Ze kan zich vinden in de aanbevelingen van de ombudsman en zal als lid van de meerderheid proberen stappen vooruit te zetten. Voor de oplossing voor de digitalisering is er een samenwerking nodig met het OCMW. Daar weet men waar de armoede zit en hoe men concreet moet helpen. Er zijn naast de digibeten immers ook nog heel wat analfabeten. Dit probleem wordt nog altijd onderschat.

De oorzaak van schimmelvorming in de woning ligt niet altijd bij de verhuurder. Sensibilisering van de huurders kan in sommige gevallen schimmelvorming voorkomen. Het agentschap Wonen en de wooninspectie zien streng toe op schimmelvorming. Daardoor kan men snel aan het aantal punten komen voor een onbewoonbaarverklaring. De huurder heeft dan recht op een nieuwe woning en huursubsidie. Deze problemen zouden in kaart moeten worden gebracht. Het is echter niet eenvoudig om de vereiste drie miljard euro voor de renovatie van het sociale woonbestand te vinden. Anderzijds heeft iedere burger recht op een waardige woning waarvoor een redelijke kwaliteitsnorm wordt gehanteerd.

De suggestie om open te staan voor meer alternatieve woonvormen noemt mevrouw Van Volcem progressief. In Wallonië is dit overigens reeds beter ingeburgerd dan in Vlaanderen. De definitie van woning of eengezinswoning is daar heel anders. Mevrouw Van Volcem wil deze suggestie opvolgen en verwijst naar het voorstel van resolutie betreffende het faciliteren van cohousing en het flexibel gebruik van het woningpatrimonium met het oog op het samenhuizen en opdelen van bestaande woningen (*Parl.St. VI.Parl. 2013-14, nr. 2440/1*).

De heer *Bart Weekers* beaamt dat de definities van eengezinswoningen verschillend zijn in de diverse landsdelen. Het probleem van de renovatiepremie is hem bekend. Op het federale niveau doet de sociale zekerheid aan screening van de wetgeving opdat de concepten compatibel zijn. De Ombudsdienst kan hulpmiddelen aanbieden om individuele dossiers op te lossen, maar er zou meer aan de concepten moeten worden gewerkt opdat dit soort verrassingen niet meer zou voorkomen.

De rode draad in het jaarverslag 2013 is dat voor digitalisering en automatisering iedereen mee moet zijn. Dit wordt vertaald door een aantal zaken aan de OCMW 's toe te vertrouwen of door telefonisch bereikbaar te zijn via het nummer 1700.

Mevrouw *Annemarie Hanselaer* merkt op dat de sociale huisvestingsmaatschappijen bij visitaties ook worden beoordeeld op hun klantvriendelijkheid. Die is zeker verbeterd, maar het blijft een aandachtspunt. Klantvriendelijkheid is immers een groeiproces waaraan voortdurend moet worden gesleuteld.

De actualisatie van het inschrijvingsregister voor sociale huurwoningen kent momenteel een vrij ouderwetse wijze van communicatie via briefwisseling. Mogelijke fouten in dit enige communicatiemiddel worden gevolgd door een heel

zware sanctie, namelijk de schrapping van de kandidatenlijst. De Ombudsdienst pleit ervoor het hele proces te herbekijken. De communicatie kan moderner en de vraag rijst of de sanctie onmiddellijk zo zwaar moet zijn.

De vraag wordt gesteld of de doelgroep binnen sociale huisvesting wel zo websitegericht is. Die doelgroep komt vaak terecht bij organisaties in het middenveld. Het zou daarbij handig zijn als deze organisaties toegang zouden hebben tot een website.

3. Antwoord van mevrouw Liesbeth Homans, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding

Minister *Liesbeth Homans* gaat uit van een vlotte samenwerking tussen de Vlaamse ombudsman en haar kabinet. Het digitaal aanvragen van premies is bijvoorbeeld reeds volop in voorbereiding, maar het is een moeilijk proces omdat er veel privacygegevens bij betrokken zijn. De uitrol zal nog deze legislatuur worden gerealiseerd. De opmerking dat nog heel wat huisvestingsmaatschappijen niet over een website beschikken wordt meegenomen in de visitatieronde. Er zijn nu nog dertien huisvestingsmaatschappijen die geen website hebben. Bij de digitalisering moet inderdaad steeds rekening worden gehouden met het segment van de bevolking dat niet met dit instrument zal werken.

In de beleidsnota zal het dossier van de twee bevoegde beleidsniveaus voor de verkrotting van woningen aan bod komen. In het Vlaamse regeerakkoord werd veel belang gehecht aan een onderhandelde autonomie van de lokale overheden. Men zal onderzoeken of deze bevoegdheid niet kan worden overgeheveld naar de lokale besturen.

De minister wijst erop dat energierecorrectie in twee richtingen werkt. Er kan een energierecorrectie worden gedaan wegens de slechte staat van de woning, maar bij belangrijke investeringen voor het energiezuinig maken van een woning kan dit dan ook deels worden gecompenseerd.

De minister staat open voor de suggestie van aparte energie- en watermeters. Dit draagt bij tot de sensibilisering van de bewoners voor het energie- en waterverbruik. Daar moet zeker aandacht aan besteed worden bij projecten betreffende vervangings- of (ver-)nieuwbouw.

De klantvriendelijkheid van sociale huisvestingsmaatschappijen staat hoog op de agenda van de visitatiecommissie. De graad van klantvriendelijkheid en toegankelijkheid verschilt per gemeente. Niet iedereen in grote steden kan zich, al dan niet letterlijk, uitdrukken in de taal van een sociale huisvestingsmaatschappij. De minister verwijst naar een succesvol project 'Taal*ooR' waarbij Nederlandstalige en anderstalige buurtbewoners samen spreken over allerlei problemen zoals arbeid, wonen, inkomen of het samenleven in de stad. In Antwerpen werd zo getracht om mensen op een gemakkelijke manier de meest fundamentele zaken van het Nederlands mee te geven. Klantvriendelijkheid gaat immers ook over duidelijke communicatie en het begrijpen van de mededeling. Die twee zaken horen samen. De minister heeft de visitatiecommissie gevraagd dit mee in ogenschouw te nemen.

Het kadaster is een federale databank van onroerende goederen. Deze bevoegdheid werd niet overgeheveld naar Vlaanderen. De minister was niet op de hoogte van het door de heer Vandenbroucke geschetste probleem inzake niet overeenstemmende regelingen voor het bekomen van een sociale lening en een renovatiepremie bij het samenvoegen van twee kleine woningen tot één gezinswoning. Misschien kan het kadaster als toetsingsgrond worden geschrapt

en door andere parameters worden vervangen. Het kadaster is niet helemaal up to date, noch gemakkelijk te raadplegen en Vlaanderen heeft er geen enkele bevoegdheid over.

De minister vindt het niet onzinnig dat in het proces van actualisatie van het inschrijvingsregister voor sociale huurwoningen een zekere gradatie wordt ingebouwd. Het is ook goed dat de huurder een kleine inspanning moet leveren om gebruik te kunnen maken van de sociale dienstverlening die de sociale huisvestingsmaatschappij ter beschikking stelt. Bij overmacht moet men een menselijke oplossing zoeken. Elk proces moet goed worden afgebakend. Het is een taak van de maatschappelijk werkers bij de sociale huisvestingsmaatschappijen om dit mee op te volgen, maar het huidige proces werkt goed.

Lorin PARYS,
voorzitter

Joris VANDENBROUCKE,
verslaggever