



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2015-2016) – Nr. 5
6 juni 2016 (2015-2016)

Verslag van de gedachtewisseling

namens de Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen
uitgebracht door Jelle Engelbosch en Griet Coppé

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2015

Samenstelling van de Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen:

Voorzitter: Lorin Parys.

Vaste leden:

Björn Anseeuw, Piet De Bruyn, Jelle Engelbosch, Marc Hendrickx, Lorin Parys, Tine van der Vloet;
An Christiaens, Griet Coppé, Katrien Partyka, Valerie Taeldeman;
Gweny De Vroe, Mercedes Van Volcem;
Michèle Hostekint, Bert Moyaers;
An Moerenhout.

Plaatsvervangers:

Caroline Croo, Ingeborg De Meulemeester, Lies Jans, Kathleen Krekels, Nadia Sminate, Herman Wynants;
Dirk de Kort, Michel Doomst, Cindy Franssen, Katrien Schryvers;
Ann Brusseel, Freya Saeys;
Els Robeyns, Bart Van Malderen;
Elke Van den Brandt.

Toegevoegde leden:

Christian Van Eyken.

Documenten in het dossier:

41 (2015-2016) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 4: Verslagen van de gedachtewisselingen

INHOUD

I.	Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst	4
1.	Toelichting van het thema Armoede door Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
2.	Toelichting van het thema Gender door Annelies D’Espallier, onderzoeker Genderkamer	4
3.	Toelichting van het thema Wonen door Annemarie Hanselaer, onderzoeker	5
II.	Algemene bespreking	7
1.	Thema Armoede	7
2.	Thema Gender.....	8
3.	Thema Wonen	8
	Gebruikte afkortingen	12
	Bijlage: zie dossierpagina op www.vlaamsparlement.be : uittreksel uit het Jaarverslag 2015 en uit het Klachtenboek 2015 van de Vlaamse Om- budsdienst	

De Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen besprak op 12 mei 2016 de thema's Armoede, Gender en Wonen van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2015 (*Parl.St.* VI.Parl. 2015-16, nr. 41/1).

Aan de bespreking werd deelgenomen door Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding. De Vlaamse Ombudsdienst werd vertegenwoordigd door Vlaams ombudsman Bart Weekers, onderzoeker Annemarie Hanselaer en onderzoeker Genderkamer Annelies D'Espallier.

De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde ten behoeve van deze bespreking aan de commissieleden een uittreksel uit zijn Jaarverslag 2015 en uit het Klachtenboek 2015. Het uittreksel is opgenomen in de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

I. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst

1. Toelichting van het thema Armoede door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers pleit in het algemeen voor het ernstig nemen van klachten. Zij stellen bepaalde aspecten van het beleid in vraag en stellen de overheid in de mogelijkheid om, via het oplossen van de klachten, beter om te gaan met de dienstverlening voor de klanten in het algemeen.

Armoede kan in bepaalde gevallen leiden tot het niet kunnen betalen van de huurlasten. De Ombudsdienst wordt dan ook vaak geconfronteerd met uithuiszettingen, en dan specifiek uithuiszettingen uit sociale huurwoningen. In een aantal gevallen laten de vonnissen van vrederechters enige marge waarbinnen de Ombudsdienst naar oplossingen kan zoeken. Het dreigen met een uithuiszetting door een Vlaamse Huisvestingsmaatschappij is echter een laatste stap die niet noodzakelijk moet worden genomen. Vaak kunnen uithuiszettingen worden voorkomen, door het tijdig begeleiden van huurders om de afgesproken regels te respecteren.

Het aspect verdoken armoede blijft vaak onderbelicht. Het is de armoede die niet in regels, statistieken, cijfers en categorieën te vangen is. Vaak zijn het mensen die net buiten de officiële armoedegrenzen vallen, die in verdoken armoede verkeren. Zij bepleiten wat meer begrip voor hun moeilijke situatie. Samen met Vlavel werd resultaat geboekt rond afbetalingen bij belastingschulden. Er werd ook een voorstel geformuleerd om het jaarabonnement van De Lijn te kunnen betalen in maandelijkse schijven, zoals dat ook bestaat bij krantenabonnementen. De Vlaamse overheid zou veralgemeend kunnen stil staan bij de manier waarop de moderne technologie kan worden gebruikt om de betaling van ook kleinere bedragen, in de tijd te kunnen spreiden. Bij mensen in armoede kan een maandelijks bedrag van bijvoorbeeld tien euro reeds een verschil maken.

2. Toelichting van het thema Gender door Annelies D'Espallier, onderzoeker Genderkamer

Annelies D'Espallier verwijst naar een groot aantal entiteiten die allen samen inzetten op gelijke kansen en non-discriminatie. De VDAB werkt aan een genderneutraal woordgebruik: klusjesman werd bijvoorbeeld onderhoudsmedewerker, om vrouwelijke kandidaten niet af te schrikken. De VDAB maakt er ook werk van om discriminatieklachten, onder meer op grond van gender, verder te onderzoeken, en hierover te rapporteren in het klachtenboek. Zo werd aan een

werkgever verboden om nog verder advertenties op de website van de VDAB te publiceren, na een onderzoek over de discriminatoire houding van deze werkgever op basis van geslacht. De Lijn voegde een aantal bijkomende codes toe om het klachtenbeeld eenvoudiger te ontsluiten. Ze werken ook bewust aan diversiteit door onder meer personeelsleden te recrutereren via Kif Kif, Wheelit en andere organisaties. De Lijn bouwt ook verder aan het meer toegankelijk maken van haltes en bussen.

In het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst werd de aandacht gevestigd op de wens om een gender-equalityindex als Europees instrument toe te voegen aan het arsenaal waar ook op Vlaams niveau al aan wordt gewerkt. Hierdoor wordt een externe dimensie toegevoegd aan het intern Vlaams monitoringwerk.

Tijdens de vier maanden van de opstartfase van de Genderkamer in 2015, ontving de Vlaamse Ombudsdienst twintig klachten. Die trend zet zich verder in 2016, waarbij het opvalt dat de klachten zowel afkomstig zijn van mannen als vrouwen. Dat is opvallend, vooral omdat het bijbehorende VN-verdrag gericht is op de bescherming van vrouwen. Transgenders vinden eveneens hun weg naar de Genderkamer. Veel klachten situeren zich in de zwemsport en zwemlokalen. Een vraag die voorgelegd werd, betrof de zogenaamde doelgroepuren. Men vroeg of het discriminatoir is om zwembaden op bepaalde tijdstippen enkel toegankelijk te maken voor vrouwen, en niet voor mannen. Er is besloten dat dit geen discriminatie was.

De Genderkamer werkt na zijn opstartfase nog aan bijkomende naambekendheid. In 2015 werd een Facebook-campagne gelanceerd. Voor 2016 werd nog geen beslissing inzake publiciteit genomen, maar in ieder geval is de Vlaamse Ombudsdienst steeds inzetbaar voor spreekbeurten en sensibiliseringscampagnes. Er wordt bewust gekozen voor een werking binnen een breder netwerk, via samenwerkingen met organisaties als het Interfederaal Gelijkekansencentrum Unia, en het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen. Dat is niet altijd eenvoudig gezien de soms onduidelijke bevoegdheidsverdeling, maar in onderling overleg worden soms zaken aan elkaar doorgegeven en worden gemeenschappelijke standpunten ingenomen.

In de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid kwam het item over een borstreconstructie met eigen weefsel reeds aan bod (*Parl.St.* VI.Parl. 2015-16, nr. 41/2). Het gaat om een borstreconstructie met eigen weefsel. De verzekeraar van de Vlaamse overheid spartelt tegen om de ingreep te vergoeden. Vanuit de Genderkamer pleit men ervoor dat de Vlaamse overheid een duidelijk signaal zou geven dat dit kan worden opgevangen binnen de verzekeringspolis. Bijkomend wordt benadrukt dat indirecte discriminatie wordt vermeden wanneer het bij voorbaat duidelijk is dat dergelijke ingrepen door toekomstige verzekeringspolissen zouden worden gedekt. Op deze wijze kunnen problemen worden opgelost die nu vooral nog vrouwen en transgenders treffen.

3. Toelichting van het thema Wonen door Annemarie Hanselaer, onderzoeker

Annemarie Hanselaer wijst erop dat de infolijn 1700 in 2015 bijna 13.000 contacten rond wonen registreerde. De top drie van de vragen betreft de renovatiepremie (2650 vragen) de huurpremie en de huursubsidie (3379 vragen) en de verzekering gewaarborgd inkomen (1503 vragen).

De Ombudsdienst kreeg veel vragen over de renovatiepremie, en meer bepaald vragen om meer informatie en over de overgangsbepalingen die er uiteindelijk zijn gekomen. Het is opvallend dat Wonen-Vlaanderen een klachtenrapport

schrijft waarin staat dat er geen uitschieters zijn voor 2015, terwijl er een toch een overbevraging was over de renovatiepremie.

Er zijn in Vlaanderen honderd SHM's belast met sociale verhuring. Zij registreerden 1800 officiële klachten. De Vlaamse Ombudsdienst vreest dat dit wijst op een onderregistratie van klachten. SHM's doen reeds meer inspanningen dan vroeger om aan klachtencaptatie te doen. Het afhandelen van klachten kan immers leiden tot verbetertrajecten, en in die zin is het open staan voor klachten, het objectief registreren en publiceren ervan op hun website, een positieve evolutie.

De kwaliteit van sociale huurwoningen wordt voor alle SHM's gemeten via het visitatieproces. Er wordt gemeten in welke mate hun patrimonium voldoet aan de normen van dubbele beglazing, dakisolatie en een energiezuinige verwarmingsinstallatie (de zogenaamde ERP 2020 normen). Daarnaast moet de maatschappij een goede meerjarige onderhouds- en renovatieplanning hebben, best gekoppeld aan een financieel plan. Tot voor enkele jaren hadden behoorlijk wat SHM's geen gedetailleerd zicht op de kwaliteit van hun eigen patrimonium. Die maatschappijen hebben dit recent in kaart moeten brengen. Toch registreerde de Vlaamse Ombudsdienst een aantal individuele klachten die in het jaarverslag werden geregistreerd. Het moderne project Hollainhof in Gent is een architecturale parel van amper 15 jaar oud. Vele bewoners klagen echter over insijpelingen langs ramen en daken, en schimmelende muren. Hier stelt zich duidelijk de vraag naar derving van woongenot voor de huurders. Dit is een lastig dossier voor SHM WoninGent die niet meteen een pasklare oplossing heeft.

SVK's slagen er als professionele tussenpersoon niet altijd in om de huursubsidie voor hun onderhuurders op een goede manier af te ronden. In deze gevallen rijst de vraag naar de professionele aansprakelijkheid van het SVK.

De afrekeningen op het einde van een contract sociale huur zorgen af en toe nog voor problemen. Daarbij gaat het soms over zware rekeningen. Dit kan worden voorkomen door bijvoorbeeld tussentijdse bezoeken te brengen zodat de staat van de huurwoning kan worden gecontroleerd, of bepaalde situaties met de huurder kunnen worden besproken. De huurder kan dan worden begeleid in het proces om op het einde van het huurcontract verrassingen te voorkomen. Een aantal incidenten werd opgenomen in het jaarverslag.

In het hoofdstuk 'Komafmetkafka' werden een aantal verbeterpunten opgenomen. De Vlaamse Ombudsdienst is niet blind voor een aantal praktische bezwaren, maar het digitaal aanvragen van premies inzake wonen zou in 2016 toch een vanzelfsprekendheid moeten zijn. Ook inzake sociale huur zou meer gebruik moeten worden gemaakt van modernere communicatiemiddelen dan gewone brieven. Sommige kandidaat-sociale huurders ontvangen de brief met het aanbod van een sociale woning niet. Aangezien de SHM geen reactie ontvangt wordt de kandidaat-huurder van de wachtlijst geschrapt. Door foute communicatie verliezen kandidaat-sociale huurders hun plaats in het inschrijvingsregister en in sommige gevallen ook hun recht op een huurpremie.

Het sluitstuk zou een administratieve vereenvoudiging moeten zijn, een automatische toekenning van rechten, en de afschaffing van de actualisatie van het inschrijvingsregister van kandidaat-huurders van een sociale woning. Annemie Hanselaer illustreert dit met een voorbeeld. Voor de SHM's is het een hele administratieve procedure om soms tot tweemaal per jaar alle kandidaat-sociale huurders aan te schrijven en deze gegevens manueel te verwerken. Eind 2014 zijn er volgens cijfers van de VMSW 120.000 unieke kandidaat-huurders in Vlaanderen. Het opvragen van deze gegevens is echter overbodig, want inkomensgegevens, gezinssituatie en adresgegevens kunnen getoetst worden via de federale Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De aanvulling of actualise-

ring van gegevens zou kunnen gebeuren op het moment van dat een woning wordt aangeboden. Het principe van de unieke gegevensbevraging stelt immers dat de overheid niet telkens weer gegevens moet opvragen waarover het eigenlijk reeds beschikt. Bovendien heeft het telkens opnieuw opvragen van gegevens tot gevolg dat mensen die de actualiseringsbrieven missen, bepaalde rechten verliezen. SHM's moeten kandidaat-huurders niet verwittigen dat ze uit het inschrijvingsregister worden geschrapt, wanneer blijkt dat de brieven naar het juiste adres werden verstuurd. Zij verliezen bovendien ook hun recht op een huurpremie voor wie reeds vier jaar op de wachtlijst stond. Dit zijn erg zware consequenties voor kwetsbare groepen die ook qua administratieve vaardigheden en opvolging van procedures niet zo sterk staan. De Vlaamse Ombudsdienst pleit dus voor administratieve vereenvoudiging, meer klantvriendelijkheid en een grotere rechtsbescherming van die kwetsbare groep van kandidaat-sociale huurders.

II. Algemene bespreking

1. Thema Armoede

Minister *Liesbeth Homans* wijst erop dat haar coördinerende bevoegdheid inzake Armoede niets afdoet aan de taak van elke minister om binnen de eigen bevoegdheden na te gaan welke maatregelen kunnen helpen om mensen uit de armoede te halen. Daarom zal de minister zich voor de aspecten van het jaarverslag concentreren op de coördinerende aspecten van armoedebestrijding.

De minister noteert de appreciatie voor het inzetten op het voorkomen van uithuiszettingen.

De minister las in het jaarverslag de opmerking dat soms te kleine sociale huurwoningen worden toegewezen die niet overeenstemmen met de samenstelling van het gezin. De minister pleit zelf voor een optimale bezettingsgraad van elke sociale huurwoning en hoopt hieraan tegemoet te komen door het invoeren van tijdelijke huurcontracten. Dit moet zorgen voor een grotere rotatie van sociale huurwoningen, rekening houdend met een aantal parameters, waaronder het inkomen en de gezinssamenstelling.

Energievoorziening van sociale huurwoningen, het voorzien in aparte energiemeters en dergelijke, zijn aspecten die in een andere commissie onder het beleidsdomein Energie moeten worden opgenomen.

Het beleid voert nu reeds een aantal sociale correcties uit om mensen in armoede te helpen. Zo worden er reeds kortingen toegestaan op de waterfactuur, en wordt de energietoevoer bij wanbetalingen niet afgesneden in winterperiodes. Het is een goed idee om het mogelijk te maken om te belastende facturen in schijven af te betalen. De minister zal dit aankarten bij de minister bevoegd voor Financiën en Begroting, en zal de vorderingen melden in de voortgangsrapportage of het bijsturingproces van het VAPA.

An Moerenhout verwijst naar de energie-armoede van tal van gezinnen. De zogenaamde 'Turteltaks' is daar niet vreemd aan en vermoedelijk zullen in de toekomst nog meer gezinnen worstelen met het afbetalen van hun energiefactuur. Kan het verbod op afschakelen van de energie niet algemeen worden uitgebreid, nu de energieprijzen zo sterk zijn gestegen? Wil de minister dit meenemen op het overleg met de minister van energie?

Minister *Liesbeth Homans* deelt mee dat op 4 maart 2016 het Energiearmoede-programma werd goedgekeurd. Dat plan telt 34 acties en focust op de sociale

openbaredienstverplichtingen en op energie-efficiëntie. Het gaat bijvoorbeeld over het verlengen van de toepassingsperiode van de minimale levering van aardgas naar 5 maanden, een beter verstaanbare energiefactuur, goede afbetalingsplannen en een gerichte communicatie naar de doelgroep. Ook het sneller kunnen inschakelen van het OCMW bij betalingsproblemen, het toepassen van de armoedetoets bij beslissingen met een impact op de energiefactuur, het verruimen van de doelgroep voor de renteloze energielening en het opstarten van een rollend fonds voor renovatiesubsidies. Meer specifieke acties moeten met de minister bevoegd voor energie worden afgetoetst.

2. Thema Gender

Minister *Liesbeth Homans* is zeer tevreden met het oprichting van een Genderkamer onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst. In de korte periode van vier maanden werking, werden 20 klachten geregistreerd. Met andere Vlaamse overheidsdiensten werden reeds afspraken gemaakt, zoals onder andere bleek uit het voorbeeld dat werd gegeven over de contacten met de RVA. Vacatures moeten inderdaad genderneutraal worden opgesteld. Het opstellen van een Vlaamse gender-equalityindex is een goed idee. Het staat los van de gendermonitor waar de minister op beleidsniveau aan werkt.

De minister gaat verder in op de zaak met betrekking tot de borstreconstructie met eigen weefsel van een Vlaamse ambtenaar. Er werd bij haar borstkanker vastgesteld, hetgeen heeft geleid tot een borstamputatie en een borstreconstructie met eigen weefsel. AG Insurance, de verzekeraar van de Vlaamse overheid weigert echter deze borstreconstructie terug te betalen omdat men dit als een esthetische ingreep ziet. Blijkbaar bestond het probleem hierin dat de Vlaamse overheid en AG enkel kunnen afgaan op de classificatie die de dokter maakte, met name dat het ging om een esthetische ingreep.

De polis van de hospitalisatieverzekering bepaalt echter uitdrukkelijk dat esthetische ingrepen uitgesloten zijn. Vanuit de Vlaamse overheid werd met de verzekeraar contact opgenomen om tot een oplossing te komen. Men kan erover discussiëren of de Vlaamse overheid haar personeel moet verzekeren voor louter esthetische ingrepen, maar hier ging het niet om een esthetische ingreep. De verzekering heeft laten weten te willen terugbetalen, maar dan is een andere attestering door de arts noodzakelijk. Als die daartoe bereid is, dan komt de terugbetaling zeker in orde. Mocht dat niet het geval zijn, dan zal men de overblijvende mogelijkheden onderzoeken. Zo kan men eventueel overwegen de verzekeringspolis toch open te trekken naar esthetische ingrepen in het algemeen.

3. Thema Wonen

Minister *Liesbeth Homans* verwijst naar de stelling van de Vlaamse Ombudsdienst dat het vreemd is dat Wonen-Vlaanderen een klachtenrapport schrijft waarin staat dat er qua klachten geen uitschieters zijn voor 2015, terwijl er een toch een overbevraging was over de renovatiepremie. In dit kader vindt de minister het nuttig om een onderscheid te maken tussen een echte klacht en een vraag om informatie. De gewijzigde reglementering voor het bekomen van een renovatiepremie zal niet alleen tot zuivere klachten hebben geleid, maar ook tot een aanzienlijk aantal vragen om informatie. De wijzigingen in de voorwaarden voor het bekomen van een renovatiepremie liggen in elk geval achter de rug en daarmee is een moeilijke periode afgesloten.

Van de 2298 klachten in het klachtenboek zijn er ongeveer 1800 over de werking van de SHM's. Er werd ook gesteld dat de klachtenregistratie op zich, en het proces van klachtenbehandeling door de SHM's, voor verbetering vatbaar is. De

klachtenbehandeling gebeurt blijkbaar niet goed, niet op de zelfde manier, en soms al helemaal niet. De minister zal dit meenemen als een verbeterpunt bij de visitaties van de verschillende SHM's en zal hen op hun verantwoordelijkheid wijzen.

De minister noteert de wens van een automatische rechtentoekenning van een huursubsidie en een huurpremie. Dat is een nobel streven waar zij zich in theorie ook kan achter scharen, maar in de praktijk is dit moeilijk te realiseren. Er zijn immers een aantal knelpunten die dit in de weg staan. Het koppelen van alle gegevens aan de federale Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid wordt nu reeds zoveel mogelijk gedaan, maar er zit altijd een zekere vertraging op de gegevens die beschikbaar zijn. Hierdoor worden ze minder betrouwbaar om aan te wenden in administratieve processen. Soms gaat het om een vertraging van zes tot acht maanden, zodat het voor de toekenning van de huurpremie niet meer relevant is om met deze verouderde gegevens te werken. Om een huurpremie te kunnen toekennen moet bovendien een huurcontract worden voorgelegd. Tot nu toe bestaat er geen databank voor geregistreerde huurcontracten, zodat dit element nog steeds moet worden opgevraagd en effectief voorgelegd als voorwaarde voor het toekennen van een huurpremie. Daarnaast moet ook de kwaliteit van de nieuwe huurwoning aan een aantal minimumvoorwaarden voldoen. Voor het toekennen van een huursubsidie stelt zich een gelijkaardig probleem. De huursubsidie wordt toegekend aan wie van een onbewoonbare of ongeschikt verklaarde woning verhuist naar een geschikte woning. Het is in dit geval niet mogelijk om een automatische subsidie toe te kennen zonder de kwaliteit van de nieuwe huurwoning te controleren.

Het versturen van aangetekende brieven is voor de SHM's een onmogelijke opdracht wegens de grote aantallen en de hoge kostprijs.

De minister is het niet eens met de suggestie dat de actualisatie van het inschrijvingsregister kan worden afgeschaft. De onbetrouwbare informatie van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid werd reeds toegelicht. Het gaat bovendien niet alleen om het voldoen aan een aantal voorwaarden. Wie zegt bijvoorbeeld dat de persoon in kwestie nog wel geïnteresseerd is in een sociale huurwoning? Bij een gebrekkige actualisatie van het inschrijvingsregister blijft die persoon op de wachtlijst staan en neemt hij de plaats in van andere geïnteresseerden. Het bepalen van de volgorde op de wachtlijst is bovendien gekoppeld aan een aantal procedures: de geïnteresseerden moeten meerdere kansen krijgen om een geschikte woning te verwerven en kunnen niet na een eerste weigering van de wachtlijst worden geschrapt. Er moet ook de nodige bedenktijd worden ingebouwd. Op deze wijze kan men bij de toewijzing van een sociale huurwoning tot twee maanden verliezen bij het toewijzen van een sociale woning, terwijl die veel sneller had kunnen worden toegewezen met een geactualiseerd inschrijvingsregister. Dit neemt niet weg dat het actualisatieproces kan worden verbeterd, en de SHM's werken hier reeds aan. De verschillende databanken kunnen ook beter op elkaar worden afgestemd zodat de gegevens accuraat en actueel zijn, en dus ook bruikbaar in een groter aantal administratieve processen, onder meer ook in het bestrijden van sociale fraude.

Griet Coppé vindt het belangrijk dat de burger correct wordt geïnformeerd door de overheid. Bij de renovatiepremie was er enige verwarring over de te volgen werkwijze, maar deze problemen zijn gelukkig achter de rug.

De actualisatie van het inschrijvingsregister is inderdaad een logge procedure, en het zijn net de meest kwetsbare mensen die administratief minder sterk staan en af en toe vergeten te reageren op belangrijke brieven die hun in het kader van allerhande administratieve procedures worden toegestuurd. Tijdens de vorige legislatuur deed zij zelf nog het voorstel dat SHM's de geïnteresseerden tot twee

maal toe aangetekend zouden aanschrijven omdat een up-to-date inschrijvingsregister zo belangrijk is om vlot te kunnen werken, en ook omdat de eventuele schrapping uit het inschrijvingsregister voor kandidaat-huurders erg ingrijpende gevolgen heeft. Toenmalig minister Van den Bossche vond deze procedure veel te log en te duur en kon dit voorstel niet volgen. Kwetsbare mensen staan meestal ook niet sterk qua digitale technieken, zodat een elektronische opvolging van het inschrijvingsregister ook niet aan de orde is. Heeft de Vlaamse Ombudsdienst eigen voorstellen om dit proces te vereenvoudigen? Is een betere begeleiding bij de introductie van een elektronisch proces mogelijk een oplossing?

An Moerenhout verwijst naar de onderrapportering van de klachten in de huisvestingssector. De minister zal dit thema opnemen in de visitatierondes. Toch biedt de Vlaamse Ombudsdienst een concrete aanzet om een klachtenformulier te plaatsen op de website van de SHM's. Zal de minister deze suggestie meenemen in haar contacten met de sector en op de visitatierondes?

Uiteraard is er begrip voor de procedures die moeten worden doorlopen voor het toekennen van huursubsidies en huurpremies. De minister zal echter moeten erkennen dat het gewoon toesturen van brieven, en dan nog niet aangetekend, niet opportuun is voor belangrijke zaken als het eventueel verliezen van een plaats op het inschrijvingsregister en dus het verliezen van het voorkeursrecht op een sociale woning. Tussen het ambachtelijk toesturen van niet aangetekende brieven en een automatische toekenning van rechten – wat volgens de minister niet mogelijk is – zitten echter tal van tussenschakelingen. In het jaarrapport staan twee concrete aanbevelingen. Er wordt aangedrongen op meer digitalisering en het gebruiken van moderne communicatiemiddelen, zoals bijvoorbeeld het toesturen van een sms, zoals die al wordt gebruikt als herinnering voor een laattijdige betaling van de huur. Een tweede suggestie is het aanbrengen van contactgegevens op de brief, zodat personen die de inhoud moeilijk begrijpen, toch een contactpersoon kunnen aanspreken om hen doorheen het proces te begeleiden. De minister heeft bij eerdere besprekingen reeds aangegeven dat die laatste piste best het onderzoeken waard is. Is dit al gebeurd?

Het afschaffen van de tweejaarlijkse actualisatie van het wachtregister van de sociale woningen is voor de minister duidelijk geen optie. Toch moet samen met de SHM's worden onderzocht hoe een meer eenvoudige procedure kan worden opgestart. Extra begeleiding, een laatste aangetekend schrijven, het kunnen allemaal oplossingen zijn. Hoe wil de minister dit opnemen met de SHM's?

Minister *Liesbeth Homans* blijft erbij dat de actualisatie van het wachtregister van sociale woningen noodzakelijk is om een goede werking van de toewijzing van sociale huurwoningen te verzekeren. Een aantal parameters beletten de automatisering van het systeem, zoals reeds werd toegelicht. Alles kan beter natuurlijk, en elke suggestie om de werkwijze te vereenvoudigen is welkom. Het blijft echter noodzakelijk om telkens na te gaan wie nog geïnteresseerd is in een sociale woning, en bij het uitkeren van subsidies moet steeds worden nagegaan of de betrokken persoon nog aan de voorwaarden voldoet. Een slecht geactualiseerd wachtregister leidt tot nodeloos tijdverlies dat tot maanden kan oplopen, omdat niet meer geïnteresseerde personen worden aangeschreven, worden uitgenodigd om een sociale woning te bezoeken en dergelijke, waarna blijkt dat dit nodeloze procedures waren, terwijl andere kandidaten lang moeten wachten op de intussen leegstaande sociale woning.

De onderrapportering door de SHM's zelf wordt als een verbeterpunt meegenomen. Een klachtenformulier op de websites van de SHM's is een goede suggestie die door sommige SHM's reeds wordt uitgevoerd. Ook andere voorstellen zullen worden meegenomen bij de visitaties. Onder het impuls van Klare Taal werden reeds heel wat brieven in een meer verstaanbare taal opgesteld. De VMSW heeft

in die zin al zijn documenten reeds aangepast, en beschikbaar gesteld voor alle SHM's.

Annemarie Hanselaer herinnert eraan dat voor de actualisatie van het wachtregister van sociale woningen, in het verleden reeds werd gepleit voor het aangetekend versturen van deze belangrijke brieven. Dit bleek qua kostprijs en organisatie onmogelijk te zijn voor de SHM's. Het gaat immers om twee maal 150.000 brieven die aangetekend zouden moeten worden verstuurd. Daarom pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor de vereenvoudiging van het proces. Het bijhouden en actualiseren van een digitaal bestand lijkt in deze context noodzakelijk. Men zou kunnen werken met modernere communicatietechnieken om de kandidaten te bereiken. Men kan aan de kandidaat-huurders ook duidelijk maken dat zij actiever moeten communiceren indien zij geen kandidaat meer zijn om een sociale woning te bewonen. Er zijn cijfers dat bij de actualisatie in 2013 30.000 mensen van de lijst werden geschrapt. Er zijn echter geen cijfers over welke kandidaat-huurder hiervan eventueel welke negatieve gevolgen heeft ondergaan. Met modernere communicatietechnieken, als telefoneren, mailen, sms-en, en met digitale archiveringstechnieken moet dit proces performanter worden gemaakt. Tussentijdse communicatie met kandidaat-huurders moet dit proces bovendien ook tussentijds meer up-to-date houden, zodat bij de tweejaarlijkse actualisatie een eenvoudiger en sneller proces kan worden doorgevoerd. Deze werkwijze kan ook bij de concrete toewijzing van een sociale huurwoning leiden tot een betere en dus meer succesvolle selectie van de kandidaten. Bovendien kunnen die kandidaten ook in groepen van bijvoorbeeld twintig kandidaten worden aangeschreven, zodat niet telkens opnieuw elk proces voor iedere afzonderlijke kandidaat moet worden overgedaan. De frictieleegestand kan op deze wijze worden gereduceerd. Het onbedoeld schrappen van de wachtlijst kan worden vermeden, evenals het onbedoeld verlies van een eventuele huursubsidie of huurpremie.

Bart Weekers verduidelijkt in het algemeen waarom de Vlaamse Ombudsdienst aandringt op bepaalde verbeteringen. Hij redeneert graag vanuit principes en algemene beginselen. Het Klachtendecreet zou eigenlijk moeten worden vervangen door een Dienstendecreet. Dat is een omgekeerde beweging. Men vertrekt in dit geval niet meer van wat mis gaat, maar vanuit de kwaliteit en hoe een bepaalde dienst nog kan worden verbeterd. Dat moet vooral komen vanuit goede voorbeelden die gepromoot kunnen worden. Toegepast op het opvragen van informatie door de overheid, moet bijzonder goed worden gemotiveerd waarom wordt afgeweken van het principe dat reeds opgevraagde informatie niet door een andere dienst opnieuw mag worden opgevraagd. Hij hoopt dat de automatische toekenning van rechten een principe wordt waar enkel wordt van afgeweken als het niet anders kan. Hij is geen fundamentalist in de toepassing van dit principe. Er zijn altijd nuances mogelijk, maar telkens moet worden afgewogen op welke manier een goede werking kan worden gegarandeerd. Dit principe geldt over alle beleidsdomeinen heen. De nuances betreffende het geldig toewijzen van sociale woningen en subsidies, en het bestrijden van sociale fraude, moeten in dit licht worden bekeken, en telkens moet een goede service aan de burger het streefdoel zijn.

Lorin PARYS,
voorzitter

Jelle ENGELBOSCH
Griet COPPE,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

ERP	Energierenovatieprogramma
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
sms	short message service
SVK	sociaal verhuurkantoor
VAPA	Vlaams Actieplan Armoedebestrijding
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
Vlabel	Vlaamse Belastingdienst
VMSW	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen