



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2016-2017) – Nr. 4
20 april 2017 (2016-2017)

Verslag

namens de Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen
uitgebracht door Björn Anseeuw

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2016

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, Dirk de Kort, Katrien Partyka, Valerie Taeldeman;
Gwenny De Vroe, Mercedes Van Volcem;
Michèle Hostekint, Bart Van Malderen;
An Moerenhout.

Plaatsvervangers:

Ingeborg De Meulemeester, Lies Jans, Kathleen Krekels, Elke Sleurs, Nadia Sminate,
Herman Wynants;
Griet Coppé, Michel Doomst, Cindy Franssen, Katrien Schryvers;
Ann Brusseel, Freya Saeys;
Bert Moyaers, Els Robeyns;
Elke Van den Brandt.

Toegevoegde leden:

Guy D'haeseleer;
Christian Van Eyken.

Documenten in het dossier:

- 41 (2016-2017) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 en 3: Verslagen

INHOUD

I.	Toelichting van enkele aspecten uit het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst	4
1.	Situering van het jaarverslag in een breder perspectief.....	4
2.	Toelichting van het beleidsdomein Wonen door Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	4
2.1.	Klachten over de procedures voor het toekennen van premies, tegemoetkomingen en sociale leningen	4
2.2.	Klachten over sociale verhuur	5
3.	Toelichting van het beleidsdomein Gelijke Kansen door Annelies D’Espallier, ombudsvrouw Gender bij de Vlaamse Ombudsdienst	6
II.	Antwoorden van minister Liesbeth Homans	7
III.	Vragen en opmerkingen van de commissieleden	8
IV.	Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst	11
	Gebruikte afkortingen	13

De Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen besprak op 30 maart 2017 het jaarverslag 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst.

I. Toelichting van enkele aspecten uit het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

1. Situering van het jaarverslag in een breder perspectief

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, is tevreden dat een aantal aspecten uit het jaarverslag nader kan worden toegelicht in de Commissie voor Wonen, Armoedebeleid en Gelijke Kansen. Hij wenst het jaarverslag in perspectief te plaatsen aan de hand van een concreet voorbeeld.

Het thema overbezetting versus onderbezetting in sociale huurwoningen keert jaarlijks terug. Uiteraard komt iemand die volgens zijn gezinssituatie in een te grote woning woont, zelden klagen over deze onderbezetting. Wie volgens zijn gezinssituatie in een te kleine woning woont, klaagt deze overbezetting in de meeste gevallen wel aan. De ombudsdienst moet deze klachten uiteraard onderzoeken en hierover in het jaarverslag rapporteren, gekoppeld aan elementen als behoorlijke huisvesting. Maar de lezer van het jaarverslag moet er zich van bewust zijn dat het aantal klachten over overbezetting geen objectief beeld geeft van de gemiddelde bezetting van sociale woningen. Het jaarverslag is met andere woorden een verslag van de klachtenbehandeling en geen alomvattende beschrijving van een situatie. Hierbij komt het overheidsbeleid uiteraard in beeld, maar niet vanuit een algemeen en objectief kader. Het beeld wordt enkel geschetst vanuit het perspectief van de Vlaamse Ombudsdienst en dus vanuit het perspectief van de klachtenbehandeling.

Annemarie Hanselaer zal het beleidsdomein Wonen toelichten, terwijl het beleidsdomein Gelijke Kansen zal worden toegelicht door Annelies D'Espallier.

2. Toelichting van het beleidsdomein Wonen door Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

Annemarie Hanselaer deelt mee dat er zich voor het beleidsdomein Wonen reeds verschillende jaren een klassiek klachtenpatroon aftekent voor enerzijds premies, tegemoetkomingen en sociale leningen, en anderzijds sociale verhuring.

2.1. Klachten over de procedures voor het toekennen van premies, tegemoetkomingen en sociale leningen

Een grote speler op de eerste lijn is het agentschap Wonen-Vlaanderen. In hun klachtenrapport vermelden zij 197 klachten, waarbij de Vlaamse Ombudsdienst graag iets meer informatie zou ontvangen over de concrete inhoud van de dossiers. Het aantal klachten nam echter sterk af in vergelijking met het jaar 2015 waar de omvorming van de renovatiepremie veel klachten genereerde.

Vanuit het eigen klachtenbeeld doet de Vlaamse Ombudsdienst drie vaststellingen die hieronder verder worden toegelicht.

Er is geen grijze zone bij de toekenning van premies: men voldoet aan de voorwaarden of niet, zonder enige overgang. Uit het klachtenpatroon blijkt dat burgers meer billijkheid vragen bij lichte overschrijdingen waardoor premies worden geweigerd. Dat kan gaan over bijvoorbeeld een dag te vroeg of te laat een bepaalde aanvraag doen, of bijvoorbeeld enkele euro's te veel verdienen om voor een aanvraag in aanmerking te komen.

Een tweede vaststelling is dat de overheid in het beleidsdomein Wonen nog ver af staat van automatische toekenning van rechten en dit voor kwetsbare burgers op een krappe en dure woningmarkt. Bij de huurpremie is er in theorie wel een automatische toekenning van rechten, maar helaas doen zich veel informaticafouten voor bij de toepassing, waardoor er problemen zijn om deze toekenning toch automatisch te laten verlopen. Een ander voorbeeld is dat in 2016 een burger kwam klagen wegens het missen van een huursubsidie omdat hij niet tijdig was ingeschreven bij de juiste SHM. Dat is inderdaad een voorwaarde, maar uit het jaarverslag van het Agentschap Wonen-Vlaanderen blijkt dat er in 2015 omwille van die reden niet minder dan 1080 huursubsidies niet konden worden toegekend. De vraag is of er niet kan worden gesleuteld aan die formele drempel van inschrijving bij de juiste SHM.

Een derde vaststelling is dat huisvestingspremies nog steeds niet digitaal kunnen worden aangevraagd. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt ook aandacht voor de situatie van SVK's die zich wat dit betreft in een moeilijke situatie tussen eigenaar en huurder bevinden. De huurder loopt soms een beloofde huursubsidie mis omdat de eigenaar de woning niet tijdig in orde brengt. Het agentschap Wonen-Vlaanderen erkent het probleem en wil daar in de toekomstige stroomlijning van de premies aan werken.

2.2. Klachten over sociale verhuring

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat een tiental SHM's in 2016 hebben nagelaten om een rapport in te dienen, waaronder twee grote spelers uit het Antwerpse. Een aantal SHM's vergeten ook om hun rapport anoniem in te dienen. Maar er zijn ook positieve evoluties. Sommige SHM's voeren een beter klachtenbeleid dan enkele jaren geleden. De stappen die Woningent in dit kader heeft gezet, getuigen van een positieve evolutie.

Het algemeen klachtenbeeld van sociale verhuring betreft hoofdzakelijk samenlevingsproblemen, technische klachten en huurlasten en -kosten die aangerekend worden aan de huurder.

Er werd reeds verwezen naar het probleem van de overbezetting van sociale huurwoningen. Ook in 2016 waren er enkele schrijnende gevallen van overbezetting, waarbij een gezin met een aantal kinderen in een veel te kleine sociale huurwoning verbleef zonder dat de SHM een ruimere woning kon aanbieden. Het wijzigingsdecreet van 12 oktober 2016 biedt een oplossing door onderbezetting aan te pakken waardoor er hopelijk meer ruimte op de woningmarkt komt om voor grotere gezinnen een gepaste huurwoning te kunnen aanbieden. Vanaf 1 maart 2017 kan voor bestaande contracten bij onderbezetting een vergoeding worden aangerekend. Nieuwe contracten kunnen in dit geval worden opgezegd op voorwaarde dat de SHM een aangepaste woning kan aanbieden binnen vijf kilometer van de huidige huurwoning. Onderbezetting wordt daarbij gedefinieerd als twee slaapkamers op overschot. Bij wijze van voorbeeld kan worden aangehaald dat de stad Mechelen binnen de sociale verhuring kampt met meer overbezetting dan onderbezetting.

In het wijzigingsdecreet van 12 oktober 2016 is er ook een scherpere aanpak van domiciliefraude. De Vlaamse Ombudsdienst kon een verzoening realiseren in een dossier waar de SHM aanvankelijk goed was opgetreden, maar waarbij de SHM de maximumhuurprijs bleef aanrekenen, ook nadat de onrechtmatige inwoning was stopgezet. De verplichting die in het wijzigingsdecreet werd ingeschreven om tijdelijke bijwoners aan te melden aan de SHM kan sneller duidelijkheid brengen en kan in bepaalde situaties ook vermeende domiciliefraude uitklaren.

3. Toelichting van het beleidsdomein Gelijke Kansen door Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender bij de Vlaamse Ombudsdienst

Annelies D'Espallier focust op de mensenrechtenwerking, Gelijke Kansen en de klachten bij de Genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst.

In verband met het recht op toegankelijkheid werd de Vlaamse Ombudsdienst sinds 2013 aangeduid als handhaver en rapporteur voor De Lijn inzake het naleven van EU-verordening 181/2011. De verordening vraagt maatregelen die ervoor zorgen dat iedereen op gelijke wijze gebruik kan maken van het openbaar vervoer. Er zijn drie werkterreinen die slaan op de toegankelijkheid van de vaste infrastructuur, het rijdend materieel en aandacht voor personeelstraining en informatieverstrekking.

Toegankelijkheid geldt eveneens voor VRT-programma's, waarbij een klacht werd behandeld over het Radio 1-programma 'De bende van Annemie'. In de uitzending werd het thema cochleaire implantaten besproken, maar het medium radio is voor doven en slechthorenden niet of moeilijk toegankelijk, waarbij de VRT naliet om op de website bijvoorbeeld een transcriptie aan te bieden van het bewuste interview. Een klacht hierover werd pas na aandringen door de ombudsman verzoend.

De verruiming, verdieping en verscherping van de eigen werking is voor de Genderkamer een belangrijk aandachtspunt. Dat blijkt ook uit het klachtenboek dat moet worden gezien als een vertrekpunt en sluitstuk van de eigen werking. Tal van klachtendiensten van de Vlaamse overheid pikken de mensenrechten ook op als een van de lagen van een klachtenpatroon. Die benadering is al een tijd bekend via VDAB en De Lijn, maar ook via de JO-lijn (de luisterlijn van Jongerenwelzijn) die opmerkt dat er klachten binnenrollen waaraan vaak een genderspect verbonden is, zoals vaders die op afstand worden gehouden van hun kinderen, of zwangere vrouwen die de verplaatsing naar hun kind in een voorziening of pleeggezin moeilijk overbrugbaar vinden. In de toekomst wordt hiervoor een betere registratie uitgewerkt.

Uit het klachtenbeeld blijkt dat het aspect mensenrechten belangrijk is om verbinding te zoeken bij onvrede. De Genderkamer spreekt in dit verband van EHBO als Eerste Hulp Bij Onvrede. De Vlaamse Ombudsdienst en de Genderkamer zetten heel erg in op het zoeken naar verbinding. Die verbinding leidt tot de 2648 verzoeningen waarover samen werd gerapporteerd. Die verzoening als DNA van een ombudsdienst, wordt ook toegepast in het specifieke mensenrechtencontentieux.

Verzoening is mogelijk in kleine klachten zoals bijvoorbeeld het taalgebruik, waarbij beter wordt gesproken over vaderschapsverlof in de plaats van zwangerschapsverlof. In grote klachten is verzoening uiteraard even belangrijk als eerste stap.

Het genderneutraal maken van een aantal aspecten is een goede techniek zodat meer mensen overall hun plek kunnen vinden. Het gaat dan bijvoorbeeld over genderneutrale toiletten en kledingvoorschriften.

Er zijn ook een aantal vragen over de huidige omgangsvormen en de maatschappij zoals ze momenteel is vormgegeven. Dat is vaak gebaseerd op structuren die historisch werden ontwikkeld en die evident zijn voor de meerderheid, maar niet voor iedereen. Soms vergen de moeilijkheden die sommige mensen ondervinden met die structuren, dat de schrijnbare evidenties toch in vraag kunnen worden gesteld. Het meest tekenende voorbeeld hiervan is de klacht aan de Universiteit Antwerpen waar een transgenderstudent moeilijkheden ondervond om zijn naam

op de studentenkaart te laten aanpassen, zodat hij niet bij elk examen de geslachtsverandering moest ter sprake brengen. De universiteit bleek nadien bereid tot een diepgaand onderzoek naar eventueel andere aspecten in wat voor hen al die tijd een blinde vlek was geweest. De bereidheid om structuren in vraag te stellen is uiteindelijk een kerndoelstelling die de Genderkamer wil blijven uitdragen.

II. Antwoorden van minister Liesbeth Homans

Minister *Liesbeth Homans* dankt de Vlaamse Ombudsdienst voor het interessante jaarverslag. Daaruit blijkt onder meer dat het aantal klachten over Wonen toch relatief beperkt is in vergelijking met het aantal steunmaatregelen dat voor dit beleidsdomein wordt aangeboden, waaronder de renovatiepremie, de Vlaamse aanpassingspremie, het aanvragen van een huursubsidie, huurpremies en dergelijke. Uiteraard wordt blijvend ingezet op het klantvriendelijker maken van procedures, waarbij de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst steeds ter harte worden genomen.

De automatische toekenning van rechten is een steeds terugkerende vraag die voor sommige aspecten in het beleidsdomein Wonen echter niet gemakkelijk ligt. Momenteel is er een semiautomatische toekenning van rechten. Bij de aanvraag van een huursubsidie in het kader van een onbewoonbaar of ongeschikt verklaarde woning, moet de staat van de woning telkens worden nagegaan aan de hand van een plaatsbezoek om de ongeschiktheid of onbewoonbaarheid te bevestigen. Hieraan worden ook gevolgen gekoppeld. Enerzijds zal de verhuurders van een slechte woning worden aangemaand om hun huurwoning aan te passen zodat ze voldoet aan de minimale kwaliteitsvereisten. Anderzijds kan aan de huurder een huursubsidie worden gegeven om op de woningmarkt een meer kwaliteitsvolle huurwoning te zoeken. In het kader van de kwaliteitsbewaking van huurwoningen moet deze kwaliteitscontrole blijven gebeuren. Dat kan helaas niet worden geautomatiseerd. Het agentschap Wonen-Vlaanderen werkt hierbij uiteraard aan een zo vlot mogelijke afwikkeling van de procedures en staat in het algemeen ook erg open voor een zo breed mogelijke digitalisering van procedures.

De problematiek van de overbezetting van sommige sociale huurwoningen is de minister niet onbekend. Uiteraard wordt er in de mate van het mogelijke naar een oplossing gezocht voor gezinnen die willen muteren vanuit een te kleine woning naar een grotere, maar de vraag naar sociale huurwoningen is mede door de vluchtelingen crisis enorm toegenomen. De mailbox van de minister wordt overspoeld door mensen die nog op zoek zijn naar een sociale huurwoning en af en toe sturen wanhopige mensen hiervoor zelfs brieven naar de koning.

De minister heeft reeds een aantal maatregelen genomen om de sociale huurwoningen zoveel als mogelijk toe te wijzen aan personen die er het meeste nood aan hebben. Zo werd het probleem van de overbezetting reeds aangepakt. Mensen die in een te grote sociale huurwoning verblijven met minstens twee slaapkamers op overschot, moeten plaats maken voor gezinnen die verblijven in een overbezette kleine woning. Om dit te realiseren werden voor nieuwe huurders de contracten van bepaalde duur ingevoerd, waardoor de evoluerende gezinssituaties beter kunnen worden gekoppeld aan een aangepaste sociale huurwoning.

Er werd ook reeds tegemoetgekomen aan andere opmerkingen uit het vorige en huidige jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Op basis van de regelgeving omtrent de waterfactuur hebben beschermde klanten vandaag al recht op een afbetalingsplan op maat, uitgewerkt in onderling overleg met de waterleveran-

cier. Bij energie bestaat de mogelijkheid voor een afbetalingsplan ook, maar is er tot op heden nog geen afdwingbaar recht zoals bij water het geval is. Deze optie wordt momenteel bekeken door de minister van Energie, zoals ook opgenomen in het Energiearmoedeprogramma als actie 1.

Binnen de werkgroep Sociale Correcties van het Horizontaal Permanent Armoedeoverleg worden deze rechten mee opgenomen in de oefening omtrent het in kaart brengen van de voorwaarden en criteria om in aanmerking te komen voor sociale correcties.

In het kader van het horizontaal bevoegdheidsdomein Toegankelijkheid stimuleert de minister elk van haar collega's in de Vlaamse Regering om binnen hun eigen beleidsdomeinen de toegankelijkheid te bewaken. Binnen haar eigen bevoegdheid Gelijke Kansen ontwikkelde de minister een applicatie waarbij iedereen digitaal de toegankelijkheid van Vlaamse overheidsgebouwen kan natrekken. De applicatie wordt ook regelmatig geüpdatet met nieuwe informatie over andere gebouwen zoals bijvoorbeeld winkels en bedrijven. De overheid heeft inzake toegankelijkheid een voorbeeldfunctie. In alle VAC's werden de drempels inzake toegankelijkheid in de brede zin van het woord zoveel als mogelijk weggewerkt. Er zijn zo weinig mogelijk trappen en er zijn rolstoelpaden of brede toegankelijke liften om niveauverschillen te overbruggen. Er zijn bredere deuren, bredere en aangepaste toiletten, en voor personen met een beperking die tewerkgesteld zijn bij de Vlaamse overheid werden speciale tools besteld om hun werksituatie zo vlot als mogelijk te laten verlopen. Bovendien bevinden deze VAC's zich ook in de buurt van een station waardoor ze bereikbaar zijn met het openbaar vervoer.

Voor het genderneutraal maken van diverse aspecten werd overlegd met organisaties als Çavaria, dat opkomt voor de rechten van holebi's en transgenders. Een van de aspecten die daaruit voortvloeide was onder meer het streven naar genderneutrale toiletten. Vacatures van de Vlaamse overheid worden voortaan ook zo genderneutraal mogelijk omschreven en gepubliceerd. Zo wordt bijvoorbeeld niet meer gezocht naar een poetsvrouw, maar naar een poets hulp, en wordt een functie niet meer opengesteld voor m/v, maar voor m/v/x, waardoor de genderneutraliteit volledig wordt gerespecteerd.

Bij aanvang van de huidige legislatuur werd het Transgender Infopunt voor de eerste maal structureel gesubsidieerd. Het aantal consultatieaanvragen bij TIP toont aan dat hiermee aan een grote nood werd voldaan.

III. Vragen en opmerkingen van de commissieleden

Valerie Taeldeman verwijst naar haar vraag om uitleg nr. 1157 van 23 februari 2017 over de beoordeling van aanvragen voor de renovatie-, verbeterings- en aanpassingspremie (*Hand. VI.Parl. 2016-17, nr. C156, 3*). In het verleden was het zo dat wanneer het agentschap Wonen-Vlaanderen een aanvraag voor een renovatiepremie of verbeterings- en aanpassingspremie weigerde, dat er automatisch bekeken werd of er voor diezelfde aanvraag een van de andere premies kon worden toegekend. Dit gebeurde vanaf eind 2016 niet meer automatisch, waardoor aanvragers de andere premie mis kunnen lopen. De minister heeft beloofd om deze situatie aan te pakken en via een ministerieel besluit een aantal procedures op elkaar af te stemmen zodat het agentschap Wonen-Vlaanderen opnieuw klantvriendelijk kan verwijzen naar mogelijke premies waarvoor de burger in aanmerking komt.

Woonwijzer Meetjesland en het intergemeentelijk samenwerkingsverband rond Wonen heeft in samenwerking met drie huisvestingsmaatschappijen het lokaal

initiatief genomen om via persoonlijk contact te vermijden dat huurpremies nog langer worden misgelopen. Woonwijzer krijgt van de SHM's de wachtlijsten van personen die op zoek zijn naar een sociale huurwoning en bekijkt wie voldoet aan de inkomensvoorwaarden om in aanmerking te komen voor een huurpremie. Vervolgens wordt via een gericht huisbezoek hulp geboden bij het invullen van de nodige formaliteiten om de huurpremie aan te vragen. Via deze persoonlijke maar ook arbeidsintensieve benadering is de kans klein dat nog iemand een huurpremie misloopt.

Elke Van den Brandt informeert hoe de Genderkamer zelf haar toekomstige werkwijze ziet. Het streven naar verzoening is lovenswaardig, maar inzake Gelijke Kansen en Gender botst men vrij snel op maatschappelijke structuren die niet zo vlot via bemiddeling zijn op te lossen. In het jaarverslag wordt melding gemaakt van een bewustmakingscampagne, waarbij het de bedoeling was om mensen te attenderen op mechanismen in de samenleving die bijvoorbeeld meisjes in de richting van de zogenaamde zachtere studierichtingen duwen, of uit de buurt van sporten zoals boksen. De vraag is of men op termijn zal evolueren naar het meer fundamenteel in vraag stellen van een aantal principes die tot klachten leiden. Onderhandelen en streven naar verzoening met de maatschappij lijkt niet eenvoudig.

Genderneutrale toiletten zijn voor de doelgroep ongelooflijk belangrijk uit praktische overwegingen, maar ook als symbooldossier. De Vlaamse overheid moet de nodige stappen zetten om dit als een statement in al haar gebouwen te voorzien.

Het jaarverslag besteedt ruime aandacht aan de situatie van transgenders. De voorbeelden die erin staan komen telkens van universiteiten. Blijkt uit het klachtenpatroon dat universiteiten hierin voorlopers zijn? Hoe kan deze openheid ook in andere deelaspecten van de samenleving worden gecreëerd?

Het jaarverslag vermeldt ook een klacht over het duidingsprogramma De Afspraakop Canvas, waar vaak enkel mannen aan bod komen, ondanks het streefcijfer van de VRT voor 40 percent vertegenwoordiging van vrouwen op televisie. Omdat de VRT geen cijfers wenste te delen met de Vlaamse Ombudsdienst, werd gebruikgemaakt van eigen tellingen. Deze toonden aan dat tussen september 2016 en december 2016, 26 percent van de gasten vrouwen waren. De VRT erkende dat de beeldvorming gebaat zou zijn bij een beter evenwicht, maar stelde ook dat dit een moeilijke opdracht was, onder meer vanwege de beperkte bereidheid van vrouwen om aan dergelijke programma's deel te nemen. Kan een betere bekendmaking van de Expertendatabank hieraan verhelpen of zijn er nog andere instrumenten nodig?

Het jaarverslag meldt dat er meerdere vragen werden voorgelegd over het onevenwicht tussen vrouwen en mannen in de hogere rangen aan universiteiten. Aan de betrokken minister werd gevraagd "om na te gaan of het financieringsstelsel van het hoger onderwijs een nadelig effect zou kunnen hebben op de aanwezigheid van vrouwen". Het Financieringsdecreet had net de bedoeling om de universiteiten financieel te belonen die meer vrouwen aanstellen. Bestaat er een evaluatie van de evolutie van de vrouwelijke aanstellingen? En wat is de bedoeling van het citaat uit het jaarverslag om het effect van het financieringsstelsel na te gaan?

Botst de Vlaamse Ombudsdienst soms op grenzen in het bewaken van de toegankelijkheid? Zijn er situaties waarin wordt beslist om niet te monitoren of te bemiddelen omdat daar nog onvoldoende bevoegdheid over bestaat, en zou een eventuele verruiming van de bevoegdheid dan kunnen resulteren in een ruimere toegankelijkheid in sommige domeinen?

Björn Anseeuw verwijst naar de passage in het jaarverslag over de resolutie betreffende de implementatie van een constante woonkostenbenadering voor sociale huurwoningen van 8 maart 2017 (*Parl.St.* VI.Parl. 2016-17, nr. 981/3). Daarbij wordt gesteld dat het de bedoeling is "om onderzoek te doen naar een constante woon-kostenbenadering voor sociale huurwoningen, dit met de bedoeling de huurprijs, de nutsvoorzieningen en de gemeenschappelijke kosten te verwerken in één globaal pakket woonkosten". Daarbij wordt ook gesteld dat dit "haaks staat op de verplichte individuele meting van energiekosten en ingaat tegen de kennis dat net die individuele meting de verbruiker aanzet tot spaarzaamheid. Het is onduidelijk waarom niet meer wordt ingezet op de invoering van de energiecorrectie bij het bepalen van de huurprijs". *Björn Anseeuw* vermoedt dat een en ander op een misverstand berust. De constante woonkostenbenadering is een concept waarbij wordt vertrokken vanuit de onrechtvaardig grote verschillen in energieperformantie tussen sociale woningen. Daarbij lopen de woonkosten van gezinnen in een oude of vernieuwde sociale woning sterk uiteen. De woonkost is immers de optelsom van de huurprijs en de sterk uiteenlopende energiekosten. De totale woonkost van iemand in een goedkope maar slecht geïsoleerde woning zal door de hoge verwarmingskosten bijvoorbeeld hoger liggen dan de totale woonkost van iemand in een duurdere maar gerenoveerde sociale woning waar de verwarmingskosten minimaal zijn. Het is de bedoeling om de totale woonkosten min of meer constant te houden, en de investeringen in het renoveren van het sociaal woonpatrimonium te verhogen via een terugverdieneffect op de huurprijs. Hierdoor zullen op termijn alle sociale huurwoningen energetisch worden gerenoveerd en de individuele woonkosten voor de huurders dalen. Er wordt geen afbreuk gedaan aan de individuele meting van energie zoals in het jaarverslag wordt beweerd. De huurders zullen integendeel een beter zicht krijgen op hun energie-uitgaven waardoor ze worden gesensibiliseerd. En het is ook niet zo dat iedereen in elke sociale woning dezelfde woonkosten zal moeten betalen.

De Genderkamer reageerde gepast tegen de Belgische Zwembond die een scheidingslijn tussen de geslachten in de vroege leeftijdscategorieën wilde maken, waar die vroeger, in het systeem van gemengd waterpolo, niet bestond. Dankzij de inspanningen van de Genderkamer wordt deze scheidingslijn vermoedelijk weer ingetrokken. Hier werd prachtig werk geleverd.

Mercedes Van Volcem begrijpt niet dat er voor sociale huurwoningen nog steeds niet wordt gewerkt met een éénloketsysteem. Vaak is het zo dat de mensen die het meeste nood hebben aan een sociale woning, de weg niet kennen om zich hiervoor in te schrijven. Zij weten niet dat ze zich op verschillende plaatsen voor verschillende SVK's moeten inschrijven, waardoor ze hun mogelijkheden beperken. Een éénloketsysteem met een geldige inschrijving voor alle SVK's waarvoor de inschrijver zijn interesse kan betonen, zou dit kunnen oplossen. Daar kan hun ook informatie worden bezorgd over taalvereisten, inkomensgrenzen, onderbezetting, overbezetting en dergelijke, en niet in het minst over het bekomen van een huurpremie.

Uit cijfers blijkt dat de helft van de private huurders in theorie recht heeft op een sociale woning, terwijl slechts 23 percent van hen is ingeschreven op een wachtlijst. Dit toont aan dat de reële wachtlijst voor een sociale huurwoning geen 120.000, maar 300.000 gezinnen bedraagt. Het feit dat de Vlaamse Ombudsdienst veel aandacht schenkt aan de woonproblematiek kan hierbij enkel worden toegejuicht.

Gwenny De Vroe verwijst naar de nieuwe Transgenderwet die recent in het Federaal Parlement werd goedgekeurd. Dat zal zeker een positief effect hebben op het Vlaamse beleidsniveau.

IV. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

Annemarie Hanselaer verwijst naar de tussenkomst van Valerie Taeldeman over de automatische toekenning van rechten, en over mensen die de renovatiepremie misten en niet meer konden terugvallen op een aanpassings- of verbeteringspremie. Daarover ontving de Vlaamse Ombudsdienst een recente klacht die nog in onderzoek is. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt met belangstelling uit naar het antwoord dat het agentschap Wonen-Vlaanderen hierover zal geven. In het verleden was er inderdaad een actieve aanbieding waarbij de administratie zelf onderzocht voor welke premies een burger wel in aanmerking kan komen. Recent heeft de minister in de commissie gepleit om deze rol terug op te nemen, mits een aanpassing van de reglementering bij ministerieel besluit.

Het vernoemde project in het Meetjesland is veelbelovend, maar helaas erg arbeidsintensief. Het wegnemen van drempels en administratieve belemmeringen zou een automatische toekenning van rechten mogelijk moeten maken, zonder dat de burger moet begeleid worden in het kennen en afdwingen van zijn rechten.

In verband met de vaste woonkostenbenadering stelt *Annemarie Hanselaer* dat de sleutel voor een energiecorrectie reeds werd opgenomen in het kaderbesluit Sociale Huur, maar niet werd toegepast.

Björn Anseeuw erkent dit, maar stelt dat de energiecorrectie in het kaderbesluit Sociale Huur beperkt is tot 50 procent. De resolutie betreffende de implementatie van een constante woonkostenbenadering voor sociale huurwoningen gaat echter veel verder. Ze wil meer rechtvaardigheid inbouwen voor alle sociale huurders, meer middelen vrijmaken om te investeren in de energetische renovatie van het sociaal woonpatrimonium, en door de energetische renovaties de totale woonkosten van de sociale huurder doen dalen. Vandaag is het bijvoorbeeld niet mogelijk om het terugverdieneffect van zonnepanelen op sociale huurwoningen te verrekenen in de huurprijs. Dat moet in de toekomst veranderen. De vaste woonkosten hoeven zich ook niet te beperken tot energie, maar slaan op alle vaste kosten die aan een bepaalde woning of een woningcomplex zijn verbonden. Het slaat dus ook op de gemeenschappelijke delen, waaronder bijvoorbeeld ook de liftkosten.

Annemarie Hanselaer heeft uiteraard geen bezwaar tegen een model dat de totale woonkosten voor sociale huurders zal doen dalen. De sociale huisvestingsmaatschappijen hebben in het verleden trouwens reeds een grote inspanning geleverd om te voldoen aan de norm van ERP 2020.

De lange wachtlijsten voor sociale huurwoningen, waar Mercedes Van Volcem naar verwees, zijn inderdaad een groot probleem, ondanks het feit dat de Vlaamse overheid veel middelen investeert in nieuwbouw en renoveren van sociale huurwoningen. Er zijn met de woonloketten reeds stappen gezet richting éénloketsysteem, al is dat uiteraard nog niet hetzelfde. Er is ook nog geen onderzoek gebeurd naar waarom en het aantal mensen dat zich eventueel bewust niet inschrijft op de wachtlijst voor een sociale huurwoning. Dat blijft een aandachtspunt voor de toekomst.

Annelies D'Espallier dankt Björn Anseeuw voor de lovende woorden over de bemiddeling in het dossier van de Belgische Zwembond. Dat is een typevoorbeeld van de verzoening die de Vlaamse Ombudsdienst in alle dossiers als eerste benadering wenst na te streven.

Het genderaspect wordt door de maatschappij zelf meer en meer ter harte genomen. Dat beperkt zich niet tot universiteiten. De klachten wijzen ook op een grotere mondigheid van personen die hierover klachten hebben. Het is trouwens niet zo dat enkel transgenders hierover klachten formuleren. Zo was er een klacht van een chauffeur die in de Antwerpse haven vaststelt dat vrouwen beschikken over degelijke toiletten, terwijl mannen enkel terechtkunnen in Dixi-toiletten. Na tussenkomst van de Genderkamer zullen in de haven van Antwerpen toiletten voor mannen worden gebouwd.

In het dossier over het duidingsprogramma De Afspraak op Canvas tekent zich een spanningsveld af tussen een maatschappelijk fenomeen en het praktisch haalbare. Vrouwen stellen zich over het algemeen minder kandidaat om expert of ervaringsdeskundige te zijn in een duidingsprogramma. Het effect ervan is dat ze minder vertegenwoordigd zijn in een panel. Om meer vrouwen aan het woord te laten moeten ze in de eerste plaats gekend zijn en dus worden gezocht. Dat gebeurt via de Expertendatabank of via netwerkmomenten die de VRT ook opzet. Vervolgens moeten vrouwen effectief gevraagd worden. De VRT verzekert dat vrouwen frequent worden uitgenodigd, maar dat de grenzen eerder liggen in het aangehaalde fenomeen van de mindere belangstelling. Om dit te doorbreken moeten meer inspanningen worden geleverd.

De Genderkamer heeft in het aanvangsjaar zijn positie, stijl en netwerk moeten verkennen en uitbouwen. Na een jaar kan al meer vooruit worden gekeken, met een grote inzet op verzoening. De bevoegdheid om naar de rechter te stappen werd nog niet aangewend omdat de verzoeningsbenadering tot op heden voldoende resultaten genereerde. Dat kan uiteraard in de toekomst nodig blijven.

Bij de financiering van het hoger onderwijs wordt inderdaad de vraag gesteld of de structuren al dan niet belemmerend werken voor vrouwen. Uit studies blijkt dat de hoge publicatiedruk een mogelijke oorzaak is, maar mogelijk zijn er veel meer facetten, zoals bijvoorbeeld een onstabiele werkrelatie zolang er geen vaste benoeming is. Daarover werd een open vraag geformuleerd en dit thema werd inmiddels opgepikt in de Commissie voor Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid.

De Genderkamer is nog niet op de grenzen gebotst van haar bevoegdheid inzake het bewaken van de toegankelijkheid. Bij De Lijn is men zich bewust van de eigen verantwoordelijkheid en er is een grote bereidheid tot samenwerking en verzoening.

Bart Weekers waardeert de inspanningen van de Vlaamse overheid om de eigen VAC's zo toegankelijk mogelijk te maken. De Vlaamse Ombudsdienst is in die zin enkel een toegevoegde waarde in een keten. Problemen worden gesignaleerd, er wordt overleg gepleegd en de verzoening leidt tot een beter inzicht in de problematiek en tot een verbeterde situatie die hopelijk blijvende aandacht genereert. Het DNA van de Vlaamse Ombudsdienst zijn de 2400 verzoeningsresultaten die hiertoe bijdragen.

Gwenny DE VROE,
waarnemend voorzitter

Björn ANSEEUW,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

DNA	desoxyribonucleic acid
ERP	Energierenovatieprogramma
EU	Europese Unie
SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
SVK	sociaal verhuurkantoor
TIP	Transgender Infopunt
VAC	Vlaams administratief centrum
VAP	verbeterings- en aanpassingspremie
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie